



# Líderes de la Inclusión Financiera

# GENTERA



INFORME ANUAL Y DE SUSTENTABILIDAD 2015



 **25**  
**AÑOS**  
TRABAJANDO POR LA  
**INCLUSIÓN**  
**FINANCIERA**



# Contenido

<b>04</b>	<b>SOMOS LÍDERES</b>
06	Estructura corporativa
<b>11</b>	<b>MENSAJE DE NUESTROS PRESIDENTES</b>
<b>18</b>	<b>GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL</b>
20	Líderes de la inclusión financiera
31	Crecimiento sostenible
38	Comprometidos con nuestras comunidades
51	Liderazgo en la cadena de valor
<b>52</b>	<b>GENERACIÓN DE VALOR HUMANO</b>
54	Líderes a través del servicio
67	Líderes en gestión
75	Fieles a nuestras convicciones
<b>82</b>	<b>GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO</b>
84	Desempeño financiero
<b>94</b>	<b>MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS</b>
<b>107</b>	<b>ACERCA DE NUESTRO INFORME</b>
<b>108</b>	<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4</b>
<b>114</b>	<b>VERIFICACIÓN EXTERNA</b>
<b>116</b>	<b>ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS</b>
<b>180</b>	<b>INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS</b>
<b>180</b>	<b>INFORMACIÓN DE SUSTENTABILIDAD</b>

# Somos Líderes G4-6

Celebramos 25 años de historia siendo el grupo emprendedor líder de la inclusión financiera en la base de la pirámide. Tenemos presencia en México, Perú y Guatemala y nos enfocamos en la generación de tres tipos de valor:

## VALOR SOCIAL

Ofrecemos oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible. Buscamos impulsar el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia

## VALOR HUMANO

Confiamos en las personas, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores

## VALOR ECONÓMICO

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables



G4-17

ESTRUCTURA CORPORATIVA



**COMPARTAMOS**

Es la entidad especializada en soluciones financieras para personas de la base de la pirámide que requieren financiamiento a corto plazo para capital de trabajo y/o inversión en su negocio. Con un servicio cálido y cercano, ofrece productos de crédito, seguros, ahorro y medios de pago a sus clientes ubicados en México, Perú y Guatemala, los cuales posibilitan su desarrollo y mejoran su calidad de vida.

**COMPARTAMOS BANCO**

Es la institución líder en América especializada en otorgar créditos para capital de trabajo a los emprendedores y microempresarios mexicanos en la base de la pirámide.

Brinda financiamiento a actividades productivas y ofrece créditos para el mejoramiento de la vivienda, seguros de vida y productos de ahorro.

**Principales productos:**

- Crédito Mujer
- Crédito Adicional
- Crédito Crece y Mejora
- Crédito Individual
- Crédito Comerciante
- Mis Ahorros Compartamos
- Seguro Mujer
- Seguro Comerciante
- Seguro Individual

**COMPARTAMOS FINANCIERA**

Es la institución peruana de finanzas comprometida con la inclusión financiera que otorga créditos y asesoría a pequeños empresarios para atender sus necesidades de capital de trabajo, de inversión y consumo, bajo las metodologías de crédito individual y grupal. Además, proporciona servicios de ahorro y seguros como oferta complementaria a sus clientes.

**Principales productos:**

- Crear Pyme
- Crear Fácil
- Crear Fijo
- Crear Warmi
- Línea de Crédito
- Crear Cash
- Crear Construye
- Crédito Súper Mujer
- Crear Efectivo
- Depósito plazo fijo
- Cuentas de ahorro
- Ahorro Súper Mujer
- Seguro Grupal
- Seguro Individual

**COMPARTAMOS S.A.**

Ubicada en Guatemala, es la institución financiera que otorga créditos para capital de trabajo y seguros de vida a mujeres emprendedoras.


**Producto:**

- Crédito Mujer



**ATERNA\***

Es el agente de seguros especializado en servicios de prevención para la base de la pirámide que diseña y opera productos y servicios adecuados a través de sus socios en México y el resto de América Latina.

\*En alianza con 

**Principales productos:**

- Seguro de vida
- Seguro de salud
- Seguro para daños



**YASTÁS**

Es el administrador de comisionistas que brinda a las personas de la base de la pirámide, acceso a operaciones financieras, pago de servicios y compra de tiempo aire donde la infraestructura bancaria es nula o limitada.



**Principales productos:**

- Pago de agua
- Pago de multinivel
- Pago de teléfono
- Pago de luz
- Pago de TV por cable o satelital
- Venta de tiempo aire
- Operaciones financieras



**INTERMEX**

Es el pagador de remesas familiares líder en brindar un servicio conveniente, confiable y seguro; tiene cobertura en la República Mexicana y su operación se encuentra vinculada con empresas transmisoras en los Estados Unidos, con el objetivo de ofrecer un servicio ágil a los clientes.



**Principales productos:**

- Pago de remesas internacionales
- Pago de remesas nacionales entre sucursales
- Venta de tiempo aire
- Servicio de mensajería y paquetería nacional e internacional
- Cambio de divisas\*

\*Operación a través de Compartamos Banco, en sucursales que tienen imagen Intermex.



**FUNDACIÓN GENEREA**

Es la organización sin fines de lucro que orienta los esfuerzos en responsabilidad social de Gentera y sus empresas. Su principal objetivo es la inclusión social, con la educación como vehículo principal para la generación de valor social.

**273,750 PERSONAS BENEFICIADAS EN 2015**  
POR MEDIO DEL FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y FUNDACIÓN

# Mensaje de nuestros Presidentes

---

G4-1 G4-2



# Estimados inversionistas, colaboradores y amigos:



Carlos Danel Cendoya

Nos complace presentarles este Informe Anual y de Sustentabilidad 2015, como parte de nuestras acciones de transparencia con todos nuestros grupos de interés.

Este informe tiene por objetivo principal compartir las metas, resultados y logros obtenidos durante el último año, así como los retos a los que nos enfrentamos, y la estrategia que seguimos en cuanto al desempeño económico y social de Gentera y sus empresas.

2015 marcó un hito importante en nuestra historia: celebramos 25 años, en los cuales hemos logrado ser líderes de la inclusión financiera en la base de la pirámide.

Estamos convencidos que la exclusión limita el desarrollo de la sociedad, por lo cual buscamos generar un impacto positivo. Así, definimos nuestra estrategia hacia el futuro: aspiramos a empoderar a 10 millones de personas del segmento sub-atendido en los próximos 10 años, para mejorar su vida mediante soluciones financieras, generando valor compartido. Esta visión, que se fundamenta en nuestro propósito de erradicar la exclusión financiera, nos exige y reta a desarrollar e implementar nuevos modelos de negocio para lograr lo que nos hemos planteado.

Durante 2015 definimos la estrategia a seguir durante nuestros próximos 25 años de historia. Nuestros esfuerzos estarán enfocados en desarrollar y optimizar soluciones financieras acorde con las necesidades de nuestros clientes y su momento de vida.

2015 fue un año sobresaliente para Gentera y sus empresas: cumplimos nuestros objetivos planteados en materia de clientes y cartera, además de exceder las metas trazadas en materia de transacciones financieras de Yastás y las pólizas colocadas por Aterna y Compartamos en los tres países en los que tenemos presencia –México, Perú y Guatemala–.

- Compartamos Banco continúa siendo líder en servicios financieros para la base de la pirámide en América, con el mayor monto de cartera y clientes activos de crédito. Alcanzó 86,566 millones de pesos desembolsados, un 14.8% de incremento contra 2014

MÁS DE 3.2 MILLONES DE CLIENTES, 11.6% DE AUMENTO VS 2014  
 CARTERA TOTAL DE 28,496 MILLONES DE PESOS, 19% DE INCREMENTO

- En materia de ahorro, se lanzó la red integral de canales, a través de la construcción del primer ecosistema de pagos de créditos y transacciones de ahorro en el estado de Puebla, el cual permitirá masificar este servicio en el corto plazo para nuestros clientes en todo el país

233,685 CUENTAS DE AHORRO, 83.3% MÁS QUE EN 2014

- Compartamos Financiera, en Perú, masificó el producto de Crédito Súper Mujer como el primero de crédito grupal de esa institución. Por su parte, en Guatemala, Compartamos continuó el crecimiento de su producto crédito grupal, al aprovechar las áreas de oportunidad en las tendencias de operación del negocio
- Nuestro agente de seguros especializado en generar una cultura de prevención en la base de la pirámide –Aterna– tuvo un 16.5% de incremento en pólizas vendidas con respecto al año anterior

MÁS DE 14 MILLONES DE PÓLIZAS VENDIDAS  
 MÁS DE 4 MILLONES DE PÓLIZAS ACTIVAS



Carlos Labarthe Costas

- Yastás, la red de comisionistas, es líder como canal de pagos de crédito, con 13.7 millones de operaciones en el año, 7.9% más que en 2014

YASTÁS INCREMENTO **53.8%** SU PRESENCIA EN MÉXICO

- Con la compra de Intermex, ampliamos nuestra oferta de servicios financieros, pagando 3.95 millones de remesas familiares, además de ofrecer a los clientes de Compartamos Banco más puntos de transacción

70,495 PAGOS DE CRÉDITO DE COMPARTAMOS BANCO EQUIVALENTES A

**603 MILLONES** DE PESOS

Fieles a nuestro origen, continuamos trabajando por la inclusión social de las comunidades en donde tenemos presencia a través de Fundación Gentera.

BENEFICIAMOS A 273,750 PERSONAS; CON UNA INVERSIÓN DE MÁS DE 77.5 MILLONES DE PESOS

- Fortalecimos nuestra cultura de donación, más de 6 mil colaboradores realizaron donaciones para Fundación Gentera
- Alcanzamos la participación de más de 13 mil colaboradores de Gentera como voluntarios en diversas actividades de educación y restauración en comunidades
- Donamos más de 5 millones a 23 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) por medio de la Convocatoria por la Educación 2015

Nada de esto hubiera sido posible sin el compromiso y trabajo de nuestros más de 20 mil colaboradores. Estamos profundamente agradecidos con todos aquellos que han formado parte de la historia de Gentera y que, durante 25 años, han sido parte de este emprendimiento.



- Obtuvimos el 2º lugar en el ranking de las Mejores Empresas para trabajar en México, realizado por *Great Place to Work Institute* en la categoría de empresas de más de 5,000 colaboradores
- Logramos una disminución considerable en la rotación de nuestros puestos clave –promotores y asesores– en México, Perú y Guatemala

Motivados por nuestros productivos negocios, el desafío para el futuro es mantener y reforzar el liderazgo de Gentera en el sector de servicios financieros, a través de nuestra tecnología de punta, ética de negocio, integridad personal y enfoque en la persona.

En 2016 nos esforzaremos en desarrollar, pilotear e implementar nuevos modelos de negocio y soluciones financieras por medio de la creación de herramientas y tecnologías innovadoras que incrementen el conocimiento de nuestros clientes y mercado, con el fin de diversificar nuestra oferta y generar mayor valor en las comunidades donde tenemos presencia. De esta manera, lograremos:

- Llegar a un mayor número de clientes
- Aumentar la cartera
- Eficientar el gasto
- Aumentar el margen financiero

Tenemos gran confianza en la capacidad del Grupo para triunfar y continuamos optimistas respecto a nuestro liderazgo en el sector, con el propósito que nos ha guiado desde hace 25 años: la inclusión financiera. Seguiremos trabajando y reiteramos nuestro compromiso con la generación de valor para todas las personas de la base de la pirámide.

*Carlos Labarthe*

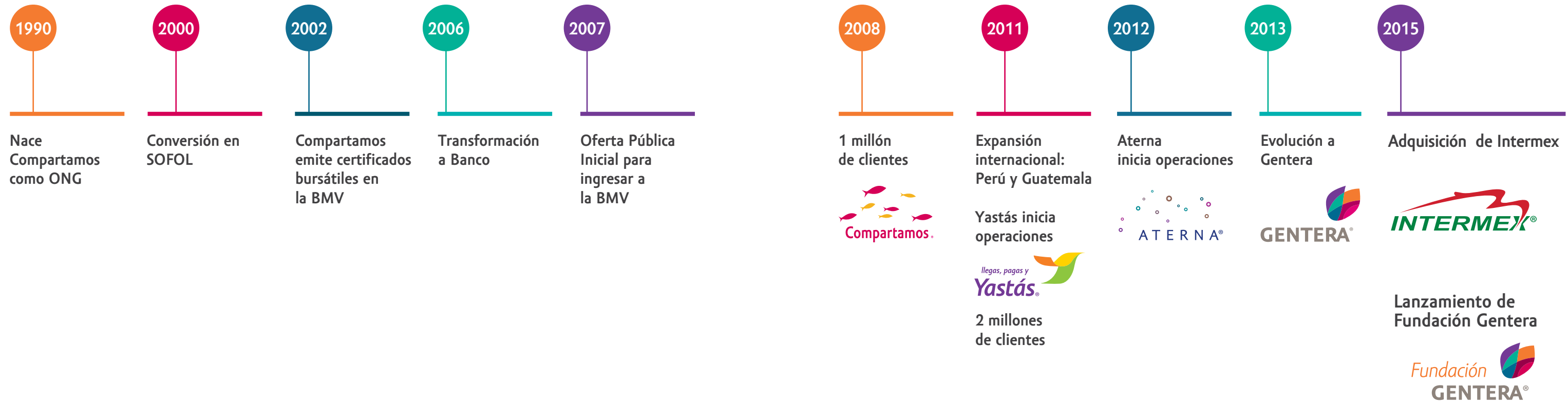
Carlos Labarthe Costas  
Presidente Gentera

*C. Danel*

Carlos Danel Cendoya  
Presidente Gentera



# 25 AÑOS TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN FINANCIERA



Llegamos a

**3** MILLONES DE CLIENTES

Celebramos con alegría

**25 AÑOS**

de experiencias, aprendizajes y logros compartidos

# Generación de Valor Social

Ofrecemos oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible. Buscamos impulsar el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.

Indicadores	2014	2015	Variación
Monto desembolsado en nuestra operación financiera (millones)	83,204	96,279	15.7%
Número de desembolsos	8'321,000	8'750,615	5.2%
Número de clientes / hogares beneficiados	2'874,488	3'207,852	11.6%



# Líderes de la inclusión financiera

Somos un grupo exitoso, que a lo largo de 25 años de historia nos hemos enfocado en la persona, con el objetivo de ofrecer soluciones financieras acorde con sus necesidades de manera cálida y cercana. Esto nos ha proporcionado un crecimiento sostenido y la oportunidad de generar valor económico, social y humano de manera continua en la vida de millones de personas.

## CELEBRAMOS NUESTRO 25° ANIVERSARIO CON:

- 3.2 MILLONES DE CLIENTES
- 6 EMPRESAS Y UNA FUNDACIÓN
- CON PRESENCIA EN TRES PAÍSES



G4-4 G4-8



COMPARTAMOS BANCO ES EL LÍDER EN EL MERCADO MEXICANO CON EL MAYOR MONTO DE CARTERA Y CLIENTES ACTIVOS DE CRÉDITO, DE ACUERDO CON EL BENCHMARK REALIZADO POR PRODESARROLLO FINANZAS Y MICROEMPRESA, A.C.

<http://www.prodesarrollo.org/>

### CRÉDITO

AUMENTO DE  
**11.6%** DE CLIENTES  
CON RESPECTO A 2014,  
MÁS DE 3.2 MILLONES DE CLIENTES



### OFICINAS DE SERVICIOS\*

Compartamos Banco **21.1%** de crecimiento

Compartamos Financiera **7.1%** de crecimiento

Compartamos S.A. **10.7%** de crecimiento

**758** OFICINAS DE SERVICIOS,  
INCREMENTO DE 19.4% CON  
RESPECTO A 2014

\*Porcentaje de crecimiento en el número de Oficinas de Servicios con respecto a 2014.

Indicadores	México	Perú	Guatemala	Total
Colaboradores	17,272	2,379	528	<b>20,179</b>
Clientes	2'861,721	270,644	75,487	<b>3'207,852</b>
% clientes mujeres	88.2%	77.6%	100%	<b>87.6%</b>
% clientes hombres	11.8%	22.3%	0%	<b>12.4%</b>
% clientes personalidad jurídica*	N/A	0.10%	N/A	<b>0.10%</b>
Índice de retención de clientes	84.0%	69.1%	71.3%	<b>82.4%</b>
Clientes asegurados	2'312,419	270,644	75,487	<b>2'658,550</b>
Crédito promedio desembolsado	10,815	15,161	7,347	<b>11,003</b>
Número de desembolsos	8'004,013	541,067	205,535	<b>8'750,615</b>
Monto desembolsado (millones de pesos)	86,566	8,203	1,510	<b>96,279</b>
% de crecimiento anual en desembolsos	4.3%	21.3%	1.6%	<b>5.2%</b>
Índice de morosidad	2.86%	4.18%	2.23%	<b>3.09%</b>
Cartera vencida (millones de pesos)	653	219	9	<b>881</b>

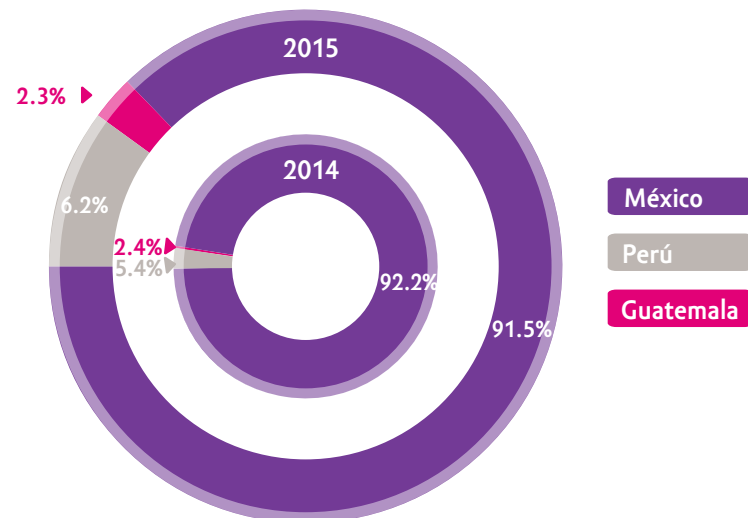
\*Personalidad jurídica es una organización con derechos y obligaciones, creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social con o sin fines de lucro.

Porcentaje de clientes por género



DESEMBOLSOS

Porcentaje de desembolsos



**96,279**  
MILLONES DE PESOS  
DESEMBOLSADOS, INCREMENTO  
DE 15.7% RESPECTO A 2014

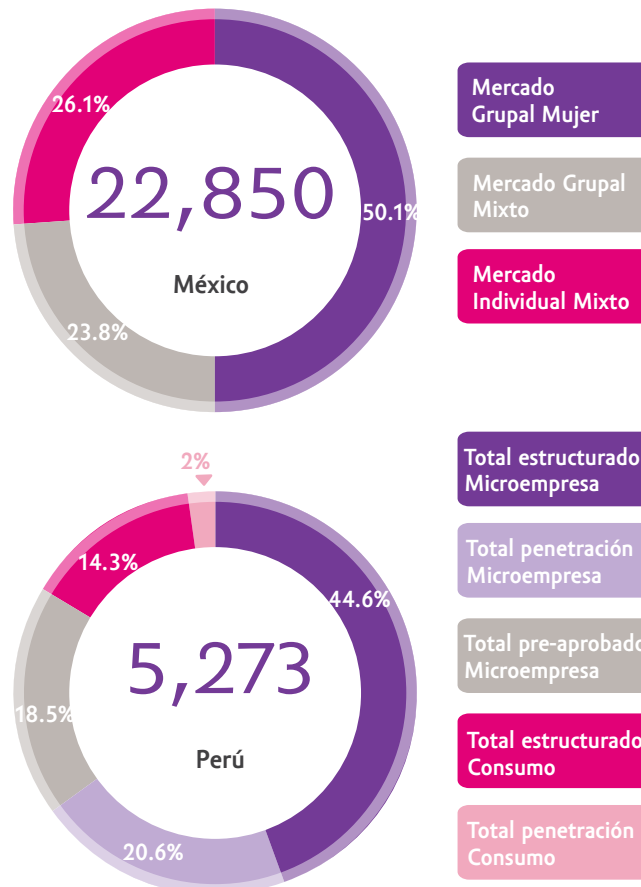
**MÁS DE 2.6**  
MILLONES DE CLIENTES  
ASEGURADOS, INCREMENTO  
DE 19.3% CON RESPECTO  
A 2014

FS7

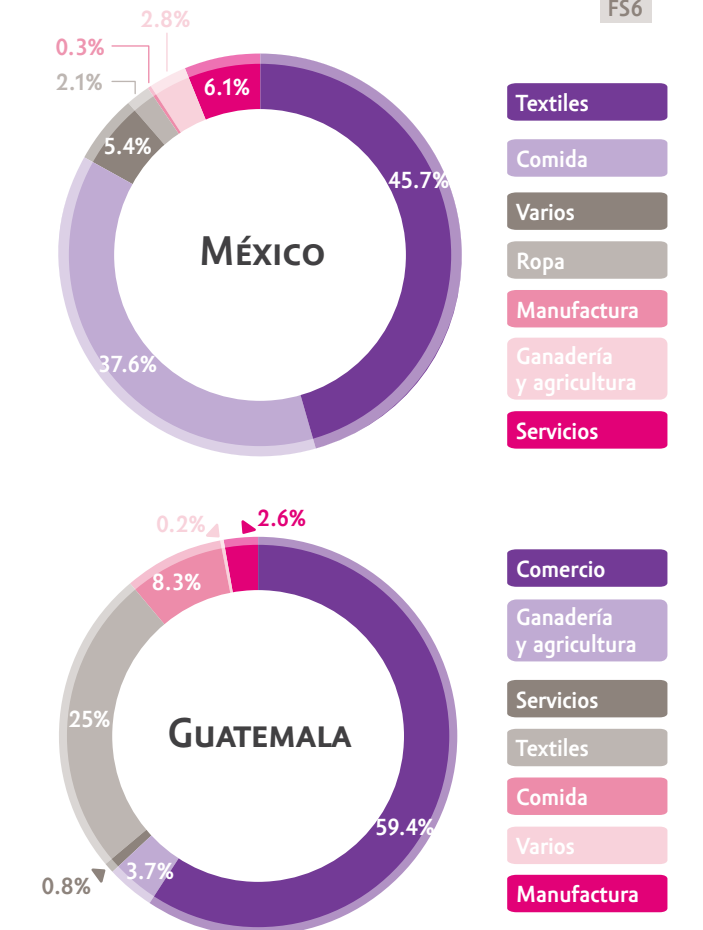
CLIENTES CRÉDITO MÉXICO					
Mercado	Número de clientes total	Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (millones de pesos)
Mercado Grupal Mujer	1'788,165	Crédito Mujer	1'788,165	62.5%	11,448
Mercado Grupal Mixto	915,831	Crédito Comerciante	915,831	32.0%	5,434
Mercado Individual Mixto	157,725	Crédito Individual	126,765	4.4%	2,334
		Crédito Crece y Mejora CCR*	6,522	0.2%	545
		Crédito Adicional*	158	0.0%	82
		Crédito Crece y Mejora CM*	24,280	0.9%	3,007
			<b>2'861,721</b>	<b>100.0%</b>	<b>22,850</b>

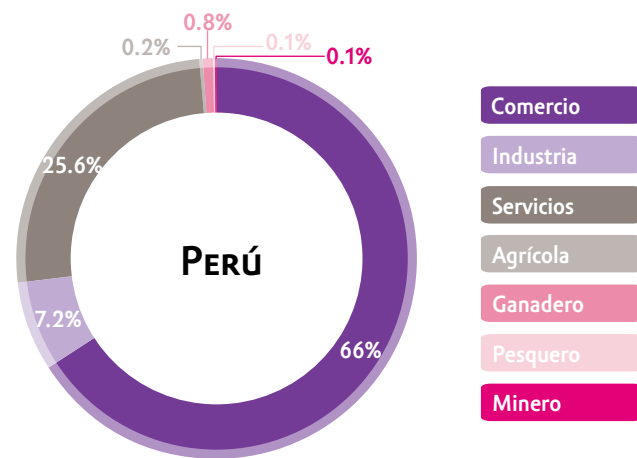
\*Clientes únicos.

Cartera de crédito por tipo de mercado (millones de pesos)



Distribución de clientes por sector industrial





EN 2015 SE MASIFICÓ EL PRODUCTO DE **CRÉDITO SÚPER MUJER** EN PERÚ, EL PRIMER CRÉDITO GRUPAL DE NUESTRA OPERACIÓN EN ESTE PAÍS

Nota. Compartamos Financiera proporciona productos a 29 medianas empresas (0.01%); 223,468 microempresas (82.57%); 24,207 pequeñas empresas (8.94%); 22,939 consumo no revolvente (8.48%) y 1 crédito hipotecario (0.0%).

EN 2015, ATERNA LLEGÓ A **2 MILLONES** DE PÓLIZAS DE SEGURO VOLUNTARIAS



**AHORRO**

**Cuentas de ahorro en México**



II SUCURSALES BANCARIAS Y

**233,685**

CUENTAS DE AHORRO, AUMENTO DE 83.3% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

EN 2015 SE LANZÓ LA RED INTEGRAL DE CANALES A TRAVÉS DE UN PROGRAMA PILOTO EXITOSO EN PUEBLA, AL CONSTRUIR EL PRIMER ECOSISTEMA DE PAGOS DE CRÉDITOS Y TRANSACCIONES DE AHORRO EN EL QUE FUERON IMPLEMENTADOS LOS SISTEMAS Y PROCESOS OPERATIVOS PARA SUCURSALES COMPARTAMOS E INTERMEX, COMISIONISTAS YASTÁS Y CORRESPONSALES DE INTERMEX



**Meta 2016:**

- Lanzamiento de funcionalidad móvil en cuentas de ahorro

Aterna garantiza que cada uno de los productos que ofrece, integre coberturas adecuadas a las necesidades y características de los clientes de cada socio en particular, las cuales permiten protegerlos en susceptibilidades detectadas en términos de momento ideal de vida, sentimientos de vulnerabilidad, impacto de los siniestros y estrategias para enfrentarlos, además de aspectos familiares, personales y materiales.

Aterna dirige sus productos a personas con bajos ingresos, ubicados en áreas urbanas o rurales marginales, con acceso limitado a servicios financieros y con un nivel bajo en cultura de prevención.

FS7, G4-PR1

**INDICADORES CLAVE**

**8 CANALES** DE DISTRIBUCIÓN

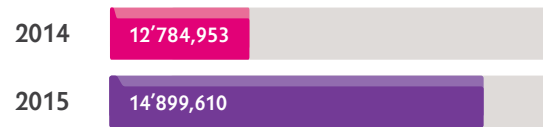
**9,210** SINIESTROS ATENDIDOS

**140.5** MILLONES DE PESOS, SUMA ASEGURADA PAGADA A BENEFICIARIOS, AUMENTO DE 25.4% CON RESPECTO A 2014

**Cobertura ofrecida a clientes:**

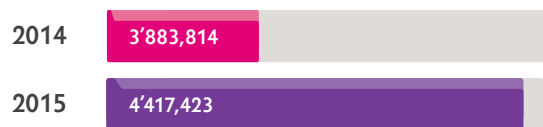
Fallecimiento, diagnóstico de cáncer, infarto, apoyo por hospitalización, pago directo de gastos médicos por accidente, desempleo, asalto en cajero, robo de bolso o cartera, asistencia –médica, legal, educativa, hogar o negocio–.

**Pólizas vendidas**



**16.5%** DE INCREMENTO EN EL NÚMERO DE PÓLIZAS VENDIDAS CON RESPECTO A 2014

**Pólizas activas**



**13.7%** DE INCREMENTO EN EL NÚMERO DE PÓLIZAS ACTIVAS CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

FS7

Indicadores	2014	2015	Variación
Colaboradores	25	30	20.0%
Canales de distribución	8	8	0.0%
Prima intermediada total (millones de pesos)	495.2	625.9	26.4%

**LOGROS 2015**

**COMPARTAMOS BANCO**

Incrementó la colocación de sus productos Seguro Mujer, Seguro Comerciante y Seguro Individual, alcanzando el 76% de aceptación del total de clientes; se atendieron 7,917 siniestros y se pagó una suma asegurada de 111.2 millones de pesos a los beneficiarios, de los cuales el 12% fue por diagnóstico de cáncer.

**COMPARTAMOS FINANCIERA**

Masificó el producto Seguro Emprendedor, logrando 19.56% de aceptación del total de clientes; se atendieron 524 siniestros y se pagó una suma asegurada de 6.9 millones de pesos a los beneficiarios.

**COMPARTAMOS S.A.**

Proporcionó el Seguro de Vida Básico a los clientes de Crédito Mujer; se atendieron 142 siniestros y se pagó una suma asegurada de 2.5 millones de pesos a los beneficiarios.

**YASTÁS**

Continuó con el programa Yastás Seguro, a través del cual se realiza la entrega de productos de prevención a comisionistas seleccionados por antigüedad o desempeño.

**OTROS CANALES**

Se atendieron 627 siniestros y se pagó una suma asegurada de 19.9 millones de pesos a los beneficiarios.

**Metas 2016:**

- Implementación de una nueva oferta integral de prevención para los clientes de Compartamos Banco con un producto de Vida + Salud + Daños, diseñado para atender eficazmente sus necesidades
- Implementación de una nueva plataforma tecnológica de seguros que permita el crecimiento y eficiencia del negocio
- Continuación del modelo de aprendizaje de distintos modelos de entrega de seguros a mercado abierto, llegando a un mayor número de personas en el menor tiempo posible



YASTÁS ES LÍDER EN INNOVACIÓN EN TÉRMINOS DE CONVENIENCIA Y PRESENCIA EN LA ÚLTIMA MILLA, QUE OFRECE OPERACIONES FINANCIERAS Y PAGO DE SERVICIOS EN ZONAS RURALES Y SEMI-URBANAS.

G4-EC7

La red de comisionistas Yastás está dirigida a dueños de negocios –abarrotes, papelerías, tlapalerías, ferreterías y farmacias– con un perfil visionario que buscan hacer crecer sus negocios a través de la oferta de pagos de servicios, recargas de tiempo aire y operaciones financieras de Compartamos Banco.



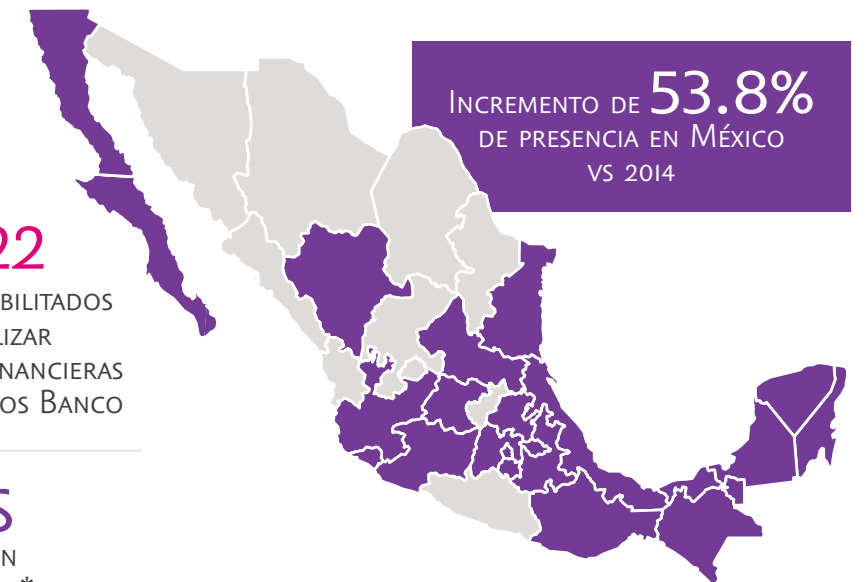
G4-13

**PRESENCIA**

**178**  
COLABORADORES  
**2,613**  
COMERCIOS AFILIADOS A LA RED

**2,222**  
COMERCIOS HABILITADOS PARA REALIZAR OPERACIONES FINANCIERAS DE COMPARTAMOS BANCO

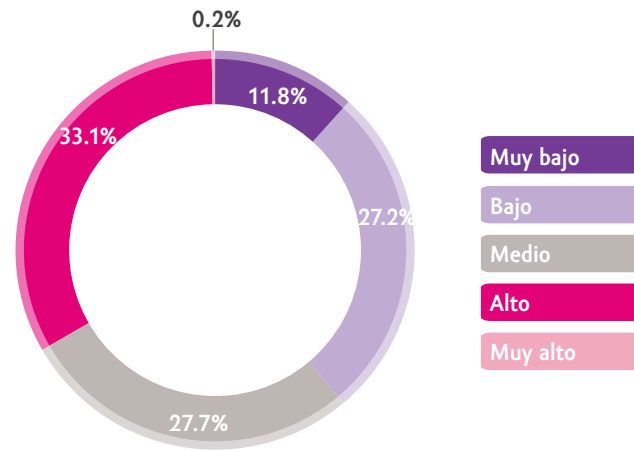
**635 MUNICIPIOS**  
572 CON OPERACIONES FINANCIERAS EN 20 ESTADOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA\*



\*Nota. Fueron considerados los estados que cuentan con al menos seis comercios financieros.

FS13

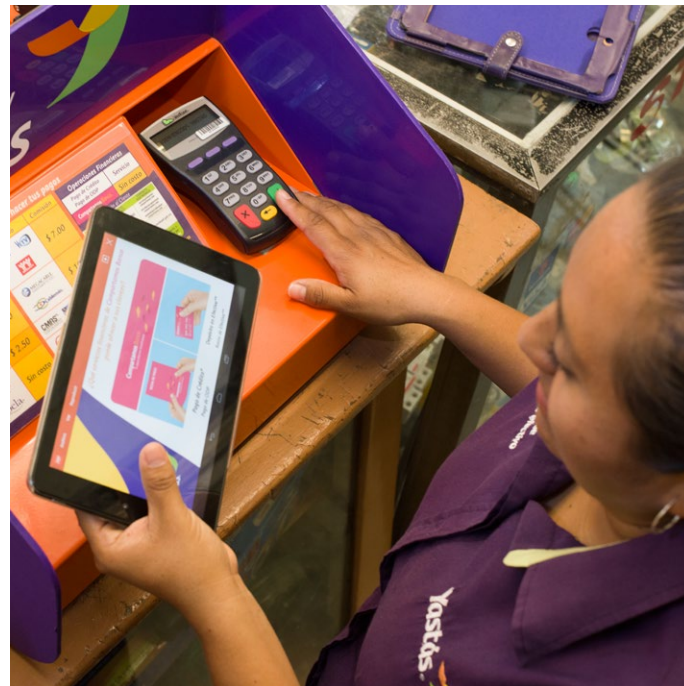
**Presencia de comisionistas en municipios según grado de marginación**



FS14

Para brindar mayores facilidades y accesibilidad a los clientes ubicados en zonas rurales con población indígena, Yastás elaboró y distribuyó volantes en lenguas náhuatl y totonaca con información concerniente a los pagos que se pueden realizar a través de sus módulos.

Cuenta con 405 comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro –ubicados principalmente en la región sur de Veracruz y Puebla–. En estos puntos también pueden realizarse operaciones de depósito (hasta \$4,000 UDIS\*), retiro de efectivo (hasta \$1,500 UDIS), cambio de NIP y consultas de saldo de la cuenta Mis Ahorros Compartamos.



**Metas 2016:**

- 3,000 comercios habilitados para la realización de operaciones financieras
- 3 millones de operaciones de pagos de servicios y pago de remesas
- 50% del total de operaciones de ahorro de Compartamos Banco
- 30% del total de operaciones de crédito de Compartamos Banco

YASTÁS ES EL CANAL LÍDER EN PAGOS DE CRÉDITO Y OCUPA EL 3º LUGAR EN DISPERSIONES DE CRÉDITO PARA COMPARTAMOS BANCO

**13.7 MILLONES**

DE OPERACIONES FINANCIERAS REALIZADAS, 8% DE INCREMENTO CON RESPECTO A 2014

\*UDI: Unidades de Inversión (valor de la UDI al 31 de diciembre de 2015 según Diario Oficial de la Federación: 5.381175).



LA IMPORTANCIA DE INTERMEX RADICA EN LA INNOVACIÓN DE CAPACIDADES Y EL DESARROLLO DE PRODUCTOS QUE AMPLÍEN EL PORTAFOLIO DE SOLUCIONES FINANCIERAS QUE OFRECE GENTERA A LA BASE DE LA PIRÁMIDE



G4-23, FS13

En México, las remesas son un servicio financiero ampliamente utilizado por la base de la pirámide. Los hogares que reciben remesas se localizan principalmente en zonas rurales y mixtas; 53.5% de ellos se ubican en municipios con medio y alto grado de marginación.

G4-13

Derivado de este contexto y aunado al entendimiento con el mercado de Estados Unidos, en abril de 2015 logramos integrar a Intermex como una empresa más de Gentera.

El objetivo principal de esta empresa es la oferta de pago de remesas familiares de una manera conveniente, confiable y segura.

- La recepción de remesas aumenta la probabilidad de:
- Tener una cuenta de ahorro entre 10.2% y 11.3%
  - Visitar una sucursal bancaria entre 11% y 18.8%

Los resultados obtenidos por Intermex en 2015 son los siguientes:

Concepto	2015
<b>Número de envíos*</b>	3.95 millones
Envíos pagados en MN	3.87 millones
Envíos pagados en dólares	0.08 millones
<b>Monto de envíos*</b>	
Monto pagado en MN	\$16,194.1 millones
Monto pagado en dólares	\$20.8 millones
<b>Número de usuarios o clientes**</b>	669,350
<b>Número de estados de la República con sucursales</b>	13
<b>Total de puntos de pago en la República Mexicana</b>	1,248
Sucursales de Compartamos Banco	60
Corresponsales	1,188
<b>Cantidad de agencias en Estados Unidos</b>	37

Notas:  
\* Cifras acumuladas en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015. \*\* Corresponde al total de usuarios que cobraron al menos una remesa en la red de pagos Intermex.

G4-8

Intermex cuenta con el pago de remesas nacionales e internacionales, servicio de mensajería y paquetería nacional e internacional, cambio de divisas –operación realizada por Banco Compartamos– y venta de tiempo aire.

En 2015, Intermex logró:

HABILITAR **60**  
**SUCURSALES**  
PARA RECIBIR PAGOS DE  
CRÉDITO DE LOS CLIENTES DE  
COMPARTAMOS BANCO

---

**3.95 MILLONES**  
DE REMESAS ENVIADAS,

---

EQUIVALENTE A  
**16,194 MILLONES**  
DE PESOS



Asimismo, se dio inicio a la integración de las redes de pago Yastás-Intermex para complementar los servicios ofrecidos por los comisionistas y a la transferencia de nuevas capacidades operativas de Intermex hacia Gentera, tales como la operación de sucursales con ventanilla, manejo de efectivo y operaciones de compraventa de divisas.

### METAS 2016:

- Fortalecer la posición de Intermex en el mercado de remesas internacionales creciendo en participación de mercado
- Comenzar a participar en el mercado de remesas nacionales
- Llevar la oferta de servicios financieros a aquellas zonas donde la infraestructura bancaria es muy limitada
- Impulsar la venta cruzada del servicio de pago de remesas internacionales con los clientes de Compartamos Banco
- Aprovechar las capacidades de Gentera para fortalecer la operación y ser más competitivos

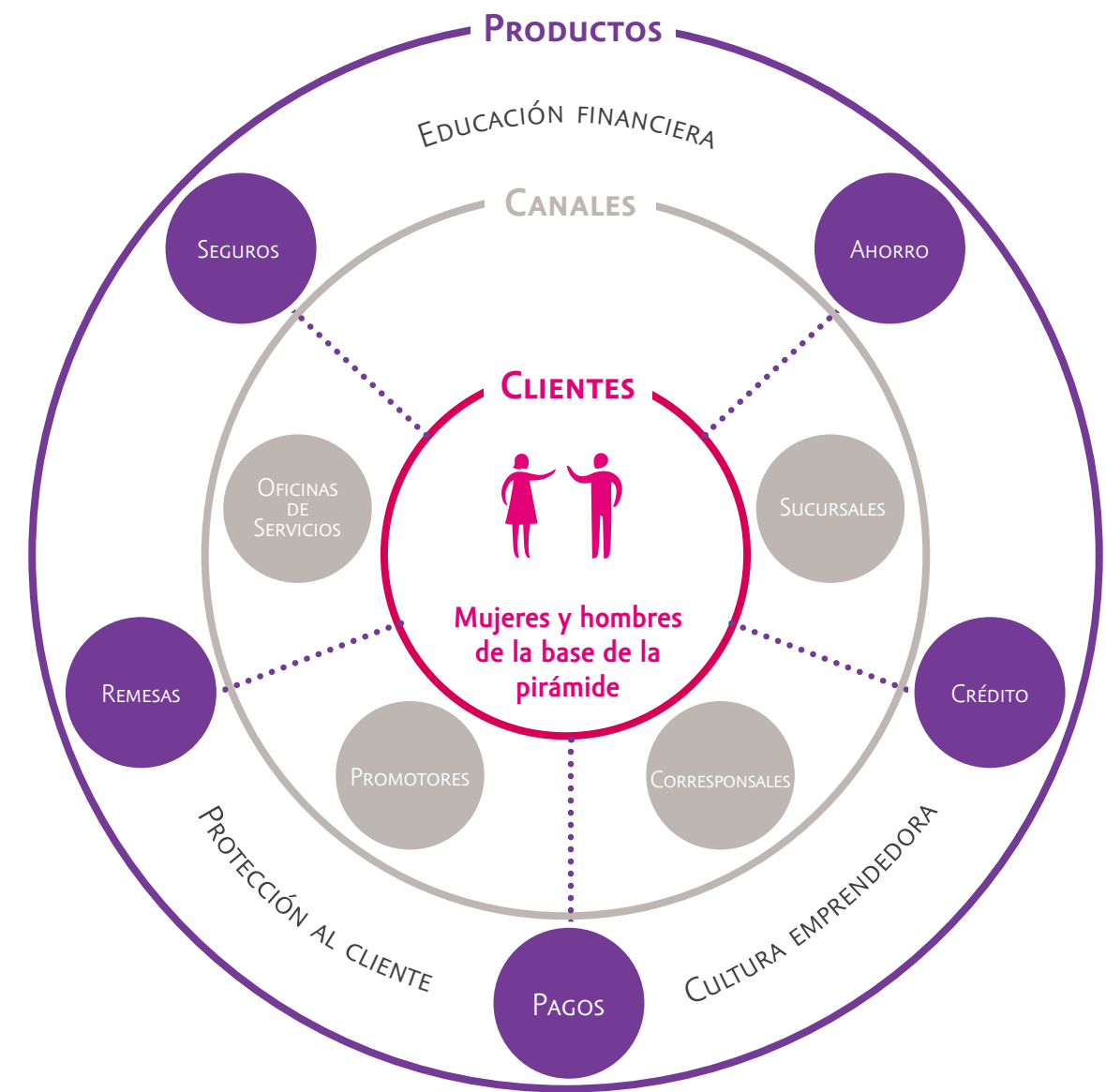
## Crecimiento sostenible

G4-4

Nuestros clientes son nuestra razón de ser y la pieza principal de nuestra operación, por lo que les ofrecemos soluciones financieras de crédito, ahorro, seguros, remesas y medios de pago, y garantizamos que estos productos sean utilizados en beneficio de la persona, a través de la oferta de educación financiera, el mantenimiento de un enfoque de protección al cliente y la promoción de una cultura emprendedora, fomentando su empoderamiento y autogestión.

NUESTRO OBJETIVO ES INCLUIR A UNA MAYOR CANTIDAD DE PERSONAS EN EL SISTEMA FINANCIERO, LOGRANDO EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y EL AUMENTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS CLIENTES

G4-EC8





## EDUCACIÓN FINANCIERA

G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-PR1, FS16

Anteriormente, la educación financiera fungía como un atributo de nuestros productos de crédito. Hoy en día, ha sido también incorporada como parte de la oferta de los productos de ahorro y seguros; se trata de una característica intrínseca en el proceso de diseño de los mismos.

G4-DMA CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-14, G4-SO1

La educación financiera consiste en la impartición de pláticas, talleres y mensajes a nuestros clientes, colaboradores y comunidad, a través de diversos medios. Nuestro objetivo es orientarlos en el procedimiento para elaborar un presupuesto y calcular su pago, además de fomentar el ahorro y la prevención para generar una cultura financiera y promover el uso responsable de los servicios financieros.

EN MÉXICO, NUESTROS PRODUCTOS CRÉDITO MUJER, CRÉDITO COMERCIANTE Y CRÉDITO INDIVIDUAL INTEGRAN LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO PARTE DE SU OFERTA DE VALOR

Con la finalidad de fortalecer nuestra cultura financiera, en 2015 lanzamos la certificación “¿Dónde quedó mi dinero?”, curso *online* dirigido a todos nuestros colaboradores en México, Perú y Guatemala, que consta de tres módulos de finanzas personales y que incorporamos al conjunto de cursos de inducción para que todos nuestros colaboradores se capaciten en educación financiera.

Colaboradores que obtuvieron la certificación en educación financiera:

97% EN MÉXICO | 83% EN PERÚ | 91% EN GUATEMALA

Con el fin de identificar los beneficios de nuestras acciones en educación financiera, llevamos a cabo un monitoreo a través de diversas herramientas. Una de ellas es la aplicación de una encuesta telefónica a nuestros clientes para conocer el nivel de recordación del mensaje y la utilidad de la información proporcionada por

nuestros promotores. Los resultados obtenidos en 2015 son los siguientes:

### Beneficios de educación financiera -Encuesta 2015-

97% de los clientes encuestados considera clara la información proporcionada por nuestra fuerza de ventas

99% de los clientes encuestados aplica la información proporcionada por nuestra fuerza de ventas en el proceso de gestión de sus finanzas personales

89% de los clientes encuestados considera que la duración de las pláticas fue adecuada

Nota. Testimonio de clientes Crédito Mujer al cierre de 2015.

G4-DMA AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Al ser la educación financiera una parte de nuestros servicios financieros está sujeta a auditorías internas. En campo se verifica que nuestra fuerza de ventas imparta este beneficio a nuestros clientes.

## RESULTADOS 2015

### CLIENTES CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

#### México

- 38.9% clientes Crédito Mujer
- 47.0% clientes Crédito Comerciante
- 50.9% clientes Crédito Individual
- 5,000 folletos entregados
- 100 sesiones de capacitación (Aterna)

#### Perú

- 2.5% clientes Crédito Súper Mujer, a través de 18 eventos de Encuentro Súper Mujer

#### Guatemala

- 61.4% clientes

### COLABORADORES CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA (MÉXICO)

- 9,982 colaboradores de ventas para equilibrar los contenidos de educación financiera para los tres productos de crédito de Compartamos Banco
- 200 líderes de ventas en taller sobre ahorro y ahorro para el retiro
- 4,204 colaboradores de nuevo ingreso en metodología y finanzas personales
- 689 colaboradores en temas de ahorro formal, a través del piloto de ahorro en la región de Puebla

Uno de nuestros principales objetivos es integrar la educación financiera en todos nuestros productos con la finalidad de proporcionar a nuestros clientes las herramientas necesarias para el correcto uso de servicios financieros y la administración de su dinero, además de llegar a una mayor cantidad de clientes en el menor tiempo posible a través de una oferta digital.

Además de los esfuerzos realizados por Gentera y sus empresas, como parte de nuestra labor por la inclusión financiera, en 2015, Fundación Gentera coordinó diversos programas de alfabetización y educación financiera en beneficio de las comunidades donde tenemos presencia, tales como:

#### ALIANZA CON FUNDACIÓN NEMI

Presentación de obra de teatro “Compartamos Aventuras”, cuyo objetivo es contribuir a la reflexión, al pensamiento constructivo, al fomento de buenos hábitos y valores y al fortalecimiento del concepto de ahorro en los niños.

83,850 NIÑOS BENEFICIADOS

#### ALIANZA CON ASHOKA

Mapeo de iniciativas de educación financiera, con la finalidad de realizar proyectos basados en las mejores prácticas identificadas.

#### RUTA PARQUE FINANCIERO

Provisión de herramientas para la realización de un presupuesto con base en la toma de decisiones acertadas e informadas, a través de una simulación dentro del programa de educación financiera.

18,009 JÓVENES PARTICIPANTES DE ENTRE 15 Y 23 AÑOS DE EDAD

#### DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD

Realización de prueba piloto para la impartición de pláticas sobre educación financiera a las comunidades.

#### PROGRAMAS SOCIALES

Impartición de educación financiera en temas de presupuestos y ahorro.

3,476 PARTICIPANTES



MÁS DE 105 MIL BENEFICIADOS POR ACCIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA COORDINADAS POR FUNDACIÓN GENTERA DURANTE 2015

## PROTEGEMOS A NUESTROS CLIENTES



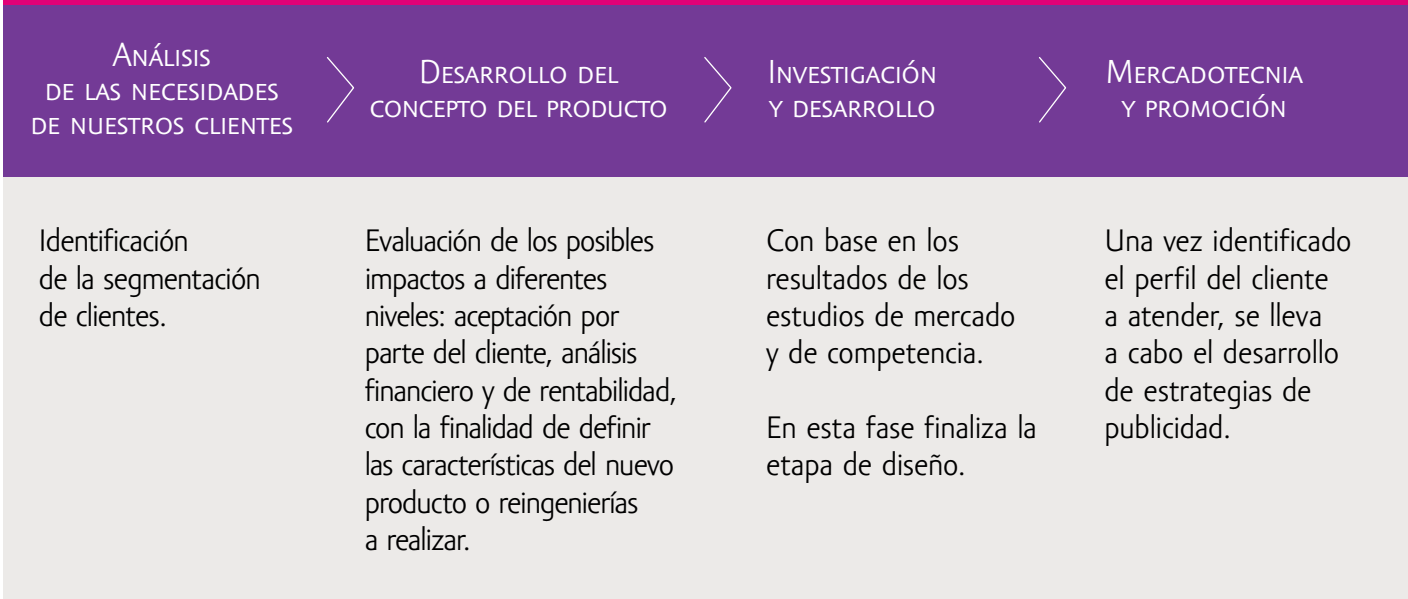
### G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Para Genera, la protección de nuestros clientes y su salud financiera es un elemento fundamental para la generación de valor social, económico y humano. Se encuentra alineada a nuestro propósito de impulsar una visión de negocios que involucre el respeto por las personas.

GENERER ES LÍDER EN EL MERCADO, AL SER UNA GRAN INSTITUCIÓN ÁGIL CON PROCESOS SENCILLOS Y PRÁCTICOS

G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES (ESPECÍFICO) G4-14, G4-PR1

En Compartamos Banco, los esfuerzos están orientados hacia la generación de productos innovadores, sencillos y usables, incluyentes, accesibles, eficientes y rentables, con lo cual evitamos el sobreendeudamiento de nuestros clientes y apoyamos el mantenimiento de su calidad de vida; lo logramos a través de:



COMPARTAMOS ES LÍDER EN CALIDAD EN EL SERVICIO Y HOY BUSCA POTENCIALIZAR ESTE FACTOR DIFERENCIADOR

G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GENERAL Y ESPECÍFICO), COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES, CUMPLIMIENTO REGULATORIO CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Aunado a ello y con el fin de conocer al cliente y al mercado, además de satisfacer sus necesidades, se cuenta con indicadores específicos, como encuestas de satisfacción, recordación de marca y posicionamiento; optimización de tiempos de espera y respuesta; e identificación de momentos de verdad –punto de contacto en el cual el cliente manifiesta una percepción positiva o negativa sobre los productos y servicios–.

Cuenta con diversos programas, como el proyecto “Cliente único”, que consiste en tener información sobre el cliente –por ejemplo, historial, productos que ha tenido, remesas, llamadas, quejas y sugerencias–, en un solo lugar con el objetivo de conocerlo de manera integral y brindarle el mejor servicio.

Considerando que la calidad en el servicio representa el elemento esencial para garantizar la protección de nuestros clientes, la capacitación de nuestros promotores y fuerza de ventas en el conocimiento de las condiciones de los productos y la transmisión de la cultura de prevención resulta fundamental para asegurar que nuestros clientes se encuentren informados de manera correcta y que sus datos personales sean tratados de conformidad con los preceptos contenidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad, establecidos en nuestros procesos internos.

### INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS

G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES, ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, CUMPLIMIENTO REGULATORIO, CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-PR1, G4-PR3

En Genera cumplimos con la totalidad de la información que establece la Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en contratos para la oferta de nuestros productos. Para lograrlo, llevamos a cabo la revisión de los requerimientos de la legislación en materia financiera y, de manera simultánea, realizamos el análisis del proceso de diseño de todos nuestros productos con base en la identificación de necesidades de nuestros clientes, lo que nos permite avanzar en el proceso de mejora continua y desarrollar nuevos productos, elevar la calidad de nuestros servicios y brindar certeza jurídica a nuestros clientes al informarlos de manera adecuada sobre los beneficios y obligaciones que adquieren, lo cual redundará en la toma de decisiones informada, el aumento en su nivel de satisfacción, lealtad y confianza.

Asimismo, a través de nuestras campañas publicitarias damos a conocer información precisa sobre nuestros productos y servicios, las cuales cumplen al 100% con el Artículo 12 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y el Capítulo IV de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas –documento emitido por la CONDUSEF–.

Adicionalmente, mantenemos contacto permanente con nuestros clientes y ponemos a su disposición diversos canales de fácil acceso para la aclaración de dudas de manera transparente, mismas que atendemos de manera oportuna.

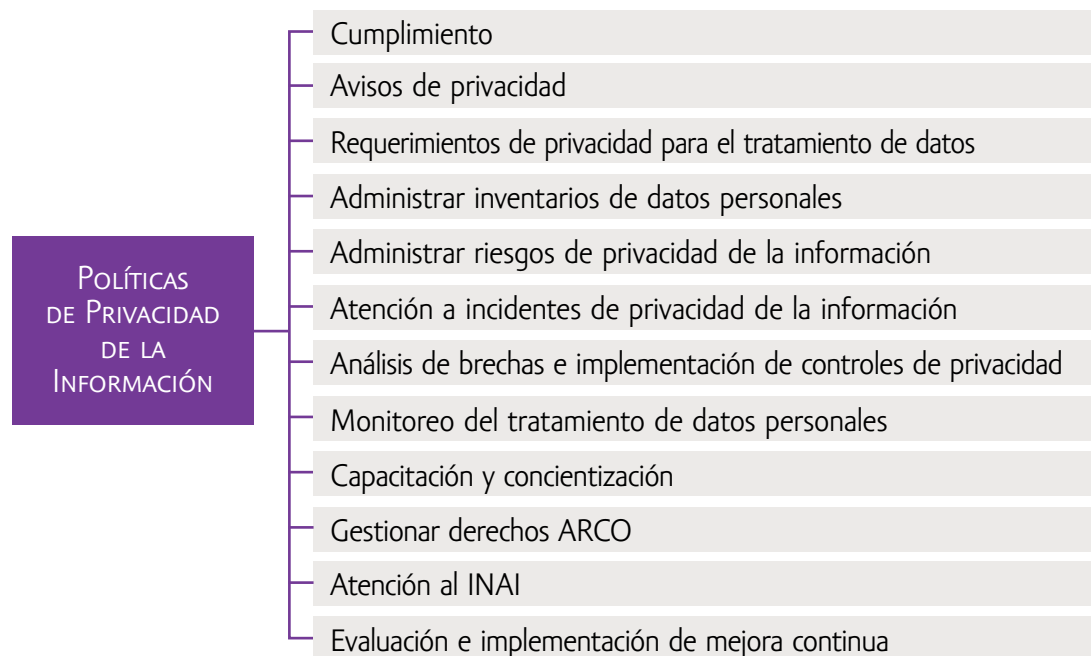
### PRIVACIDAD

#### G4-DMA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES, CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En términos de privacidad de datos personales, conducimos la ejecución de nuestros procesos en cumplimiento a la normatividad vigente como son las disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) en la Circular Única de Bancos, la LFPDPPP, la Ley de Instituciones de Crédito y los preceptos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

#### G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Al ser líderes de la inclusión financiera y contar con la confianza de todos nuestros clientes, tenemos también el deber de garantizar la seguridad de sus datos personales, para lo cual contamos con un Manual de Políticas de Privacidad de la Información y la aplicación de controles internos, los cuales regulan el tratamiento legítimo de información y permean la privacidad de datos como un tema prioritario en Genera y sus empresas.



COMPARTAMOS BANCO ES UNA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LÍDERES EN MÉXICO, EN CUANTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS RECLAMACIONES DE SUS CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN REALIZADA POR LA CONDUSEF

De acuerdo con nuestro firme compromiso con la protección de nuestros clientes, en caso de presentarse, atendemos las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO –Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición–, con la finalidad de brindarles certeza sobre el poder de control de sus datos personales.

### RECONOCIMIENTO AL LIDERAZGO

En agradecimiento a la lealtad y confianza por parte de nuestros clientes, en 2015, Compartamos Banco llevó a cabo diferentes programas de vinculación para incentivar su participación y reconocer su emprendimiento.

#### PREMIO EMPRENDEDORES COMPARTAMOS

Es la distinción a través de la cual se reconoce a los mejores clientes por su trayectoria, visión emprendedora, dedicación y esfuerzo. Se premia la manera en la que los créditos de Compartamos Banco han hecho crecer y consolidar sus negocios, lo que los ha llevado a ser un ejemplo en sus comunidades.

#### CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL

Desde 2009, Compartamos Banco ha realizado este concurso con el objetivo de incrementar la lealtad de sus clientes a través de sus hijos. En él se reconoce su labor como padres, al promover valores como la honestidad, responsabilidad, respeto y trabajo en equipo.

En 2015, el tema central fue *¿Cómo ha ayudado Compartamos Banco a impulsar el negocio de mis papás y a mi familia?*

#### RECETAS CON VALOR

Es el programa que tiene como objetivo premiar la creatividad gastronómica de los clientes de Compartamos Banco y el apego a sus tradiciones; y es a través de este reconocimiento que se incentivan diversos valores y la unión familiar.

En esta ocasión, el concurso consistió en el envío de una receta de postres por parte de los clientes, presentándola de manera original y explicando la razón por la que ésta es tan especial y querida por su familia.

**5,515** HISTORIAS RECIBIDAS  
**343** OFICINAS PARTICIPANTES EN 97 REGIONES

**75,659** DIBUJOS RECIBIDOS  
**561** OFICINAS PARTICIPANTES EN 105 REGIONES

**118,915** RECETAS RECIBIDAS  
**541** OFICINAS PARTICIPANTES EN 103 REGIONES

# Comprometidos con nuestras comunidades



GENTERA ES UNA EMPRESA LÍDER EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN MÉXICO, DE ACUERDO CON EL RANKING DE 50 EMPRESAS CON MAYOR SUSTENTABILIDAD ELABORADO POR MUNDO EJECUTIVO

## FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO, GENERAL  
ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1



FUNDACIÓN GENTERA Y EL FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA OTORGARON MÁS DE **77.5 MILLONES** DE PESOS PARA ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestro Fondo de Responsabilidad Social Corporativa se compone del 2% de las utilidades netas anuales de Gentera. Dirigidas por Fundación Gentera, todas las empresas llevan a cabo acciones en línea con la estrategia para generar valor social.

**Líneas de acción:**

- Educación: formal, financiera, cultura de emprendedores
- Cultura de voluntariado
- Cultura de donación
- Contingencias

G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (GENERAL Y ESPECÍFICO), AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

De acuerdo al plan anual de auditoría del año 2015, la Dirección de Auditoría Interna realizó una verificación a los recursos del Fondo y los procesos sobre el uso de los mismos. Asimismo, se llevó a cabo la auditoría externa anual que valida tanto los recursos del Fondo como los de Fundación Gentera.

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1, G4-EN31

	2014	2015
<b>Fondo de Responsabilidad Social Corporativa Compartamos Banco</b>	<b>\$45'264,530.00</b>	<b>\$60'820,000.00</b>
• Educación	\$20'289,712.76	\$41'759,068.25
• Responsabilidad corporativa y voluntariado	\$10'818,630.89	\$10'832,409.86
• Medio ambiente	\$1'252,118.79	\$1'610,817.54
• Gasto operativo y administrativo	\$757,635.11	\$540,228.38
• Donativo a Fundación Gentera	\$12'146,432.45	\$6'077,475.97
<b>Fondo de Responsabilidad Social Corporativa Compartamos Financiera</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$2'260,000.00</b>
<b>Fondo de Responsabilidad Social Corporativa Aterna</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$160,000.00</b>

ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

ACCIONES 2015:

- Con la finalidad de generar conciencia y fortalecer la vivencia de valores en niños, sus familias y profesores, nos aliamos con Fundación Televisa y diversas empresas y apoyamos la impresión de 200,000 libros de valores y 775,000 guías y calendarios para profesores, así como 18,000 libros para nuestros colaboradores
- Apoyo a comunidades en situaciones de emergencia:
  - 2,000 despensas entregadas en Colima, Jalisco, Oaxaca y Sonora como apoyo en crisis por desastres naturales
  - 35,592 bolsas herméticas entregadas a clientas de 91 municipios en Chiapas con riesgo de inundación
  - 674,434 folletos de prevención de riesgos entregados en los 12 estados de la República calificados con alto riesgo de inundación

793,000  
PUBLICACIONES

8,400  
BENEFICIADOS

71,297  
PERSONAS BENEFICIADAS

FS11

- Donación de 598 piezas de equipos electrónicos a Organizaciones de la Sociedad Civil, con una inversión de \$6'851,935
- Cuando estos equipos terminan su vida útil, son regresados a Gentera para su apropiada destrucción
- Acciones sustentables para el cuidado del medio ambiente, como reciclaje y separación de residuos, ahorro de energía y papel, así como la elaboración del Inventario de Gases de Efecto Invernadero\*; además de la destrucción adecuada de todo el equipo electrónico utilizado

\*Para conocer mayor información sobre nuestro Inventario de Gases de Efecto Invernadero, visita nuestra página: <https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/responsabilidadsocial/huellaambiental>

Metas 2016:

- Al menos una actividad de voluntariado en todas las Oficinas de Servicios de Compartamos Banco
- Apoyo a más de 4,500 personas a través de la Convocatoria por la Educación 2016\*
- Mantener las donaciones a Fundación Gentera del 40% de colaboradores
- Alcance y atención a más beneficiarios

\*Estos beneficiarios están incluidos en la meta de la estrategia de RSC 2016.



FUNDACIÓN GENTERA

G4-DMA CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS, COMUNIDADES LOCALES



EN ABRIL LANZAMOS FUNDACIÓN GENTERA A AUDIENCIAS EXTERNAS

54,135  
BENEFICIADOS POR FUNDACIÓN GENTERA

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

Fieles a nuestro origen, nos esforzamos para generar inclusión social en las comunidades en las que tenemos presencia.

Fundación Gentera es la organización que lidera los esfuerzos en responsabilidad social de Gentera y sus empresas. Para lograr sus objetivos, la participación de nuestros colaboradores es fundamental, pues son ellos quienes contribuyen con propuestas y donaciones que nos permiten aportar valor a distintas causas.

Además, a través de la Fundación, sensibilizamos a nuestros colaboradores y a las comunidades sobre las problemáticas sociales del país. Con ello creamos una cultura de donación para apoyar la educación, así como ofrecer ayuda humanitaria en desastres naturales, acciones de voluntariado e iniciativas periódicas para motivar la participación.

EN FUNDACIÓN GENTERA HEMOS LOGRADO FORTALECER NUESTRA CULTURA DE DONACIÓN, MÁS DE 6 MIL COLABORADORES REALIZARON DONACIONES

	2014	2015
Ingresos	\$12'568,545	\$9'298,593
Donativos del Fondo de Responsabilidad Social Corporativa	\$12'146,432	\$6'077,476
Otros donativos (colaboradores y consejeros)	\$26,794	\$2'892,149
Otros ingresos	\$395,319	\$328,968
<b>Monto ejercido</b>	<b>\$6'149,991</b>	<b>\$20'383,597</b>
• Proyectos de salud dental en comunidades donde tenemos presencia	\$1'164,878	\$818,960
• Convocatoria por la Educación 2014-2015	-	\$5'664,432
• Proyectos de educación (formal, financiera y cultura de emprendedores)		
• Alianzas		
• Proyectos de educación formal, financiera y de cultura de emprendedores	\$1'915,827	\$8'072,249
• Voluntariado	\$897,512	\$2'654,172
• Gestión operativa y gasto administrativo	\$2'171,774	\$3'173,784

	2014	2015
<b>Beneficiados</b>		
• Salud	2,478	<b>2,361</b>
• Educación*	181,803	<b>12,113</b>
• Voluntariado	20,016	<b>31,261</b>
• Contingencias	-	<b>8,400</b>
Número de voluntarios	13,672	<b>13,535</b>

\*En 2015 se hizo una redefinición sobre los criterios a considerar para contabilizar el número de beneficiarios en temas de educación.

**EDUCACIÓN** G4-EC8

Durante 2015 continuamos nuestra labor de promover la educación en nuestros tres ejes de acción: educación formal, educación financiera y cultura de emprendedores, como un factor que impulsa y promueve el desarrollo social y económico. Logramos este objetivo por medio de alianzas y donaciones a Organizaciones de la Sociedad Civil, apoyando proyectos sustentables que fomenten el desarrollo de las familias mexicanas.



**51 MILLONES**  
DE PESOS DONADOS POR  
FUNDACIÓN GENERERA Y EL FONDO  
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA A DIVERSAS OSC

**202,214**  
PERSONAS BENEFICIADAS A TRAVÉS  
DE DIVERSAS ALIANZAS

**EDUCACIÓN FORMAL**  
11,637 clientes y personas de la comunidad beneficiadas

- Alfabetización
- Educación básica
- Programas de fortalecimiento de educación escolarizada
- Becas integrales de manutención

1,167 niños beneficiados con útiles escolares

**EDUCACIÓN FINANCIERA**  
105,728 personas beneficiadas

- Alfabetización
- Educación financiera

**CULTURA DE EMPRENDEDORES**  
84,382 personas beneficiadas

- Cursos de emprendedores

**CONVOCATORIA POR LA EDUCACIÓN 2015**

G4-DMA ESPECÍFICO CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

Buscamos establecer sinergias con instituciones que incentiven y contribuyan al empoderamiento, a través de la educación incluyente de niños, jóvenes y adultos.

Invitamos a nuestros colaboradores a donar parte de su salario –y por cada peso que donen Fundación Generera duplica el monto– o a apadrinar, es decir postular, a alguna Organización de la Sociedad Civil que trabaje con proyectos educativos.

EN ABRIL Y MAYO \$5'664,432.00 FUERON DONADOS A 23 ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL SELECCIONADAS EN LA CONVOCATORIA POR SUS PROYECTOS RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

MÁS DE **6,000**  
COLABORADORES SUMADOS AL  
INICIO DE LA CAMPAÑA

**\$2'832,216**  
DONADOS, DUPLICADOS  
POR FUNDACIÓN

**ALIANZAS** G4-15

En 2015 logramos contribuir a elevar la calidad de vida de diversas familias, por medio de una gran gama de alianzas estratégicas por parte de Fundación Generera y nuestro Fondo de Responsabilidad Social. Algunas de ellas son:

**FUNDACIÓN GENERERA**

FUNDACIÓN EDUCA MÉXICO, A.C.

Inicio del programa Aflatoun, educación social y financiera.

**Objetivo:** brindar bases éticas a niños, niñas y adolescentes para el uso del dinero, aportando a su educación social y financiera, con la finalidad de ayudarlos a construir un patrimonio en el futuro.

**Beneficiados:**  
346 estudiantes  
25 docentes  
628 padres de familia  
En 8 escuelas



**TEACH 4 ALL MÉXICO, A.C.**

**Objetivo:** reclutar a los mejores recién egresados de México de todas las carreras con la finalidad de impartir clases por dos años en escuelas de comunidades ubicadas en zonas de alta marginación en la República Mexicana.

**Beneficiados:**  
258 egresados

**LAZOS, I.A.P.**

**Objetivo:** transformar la comunidad escolar en instituciones educativas en las cuales se llevan a cabo intervenciones educativas a través de becas integrales.

**Beneficiados:**  
2,945 en 5 escuelas

**FEDERACIÓN MANO AMIGA, A.C.**

**Objetivo:** entrega de becas educativas a niños en la red de colegios Mano Amiga, desde preescolar hasta bachillerato.

**Beneficios:**  
151 becas en 14 estados de la República

**VER BIEN PARA APRENDER MEJOR, I.B.P.**

**Objetivo:** proporcionar atención optométrica, realizar exámenes de detección gruesa, entrega de armazón y lentes para niños que lo requieran.

**Beneficios:**  
2,532 exámenes de detección gruesa

**NUESTROS PEQUEÑOS HERMANOS, A.C.**

**Objetivo:** facilitar becas de manutención –incluyendo hogar, alimentación, vestido, atención médica y actividades deportivas y culturales– a jóvenes de bachillerato durante el ciclo escolar, mismo que ha sido financiado por Fundación Gentera por tres años consecutivos.

**Beneficiados:**  
37 jóvenes que cursan el 3er año de bachillerato

**FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

**FONABEC, A.C.**

**Objetivo:** apoyar los Centros CODAF –espacios físicos en comunidades donde la Educación Media Superior es escasa o nula– y su “Taller Emprendimiento”, para fomentar una cultura emprendedora y despertar capacidades que permitan a los alumnos generar y llevar a cabo su propio negocio o iniciativa.

**Beneficiados:**  
689 personas –alumnos y profesores–

**INEA, EN CONJUNTO CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

**Objetivo:** apoyar a clientes y comunidades del Estado de Puebla para que concluyan sus estudios de educación básica, a través de la campaña ¡Voy por la secundaria!, como parte del programa piloto de “Continuidad Educativa”.

**Beneficiados:**  
455 graduadas

**OJOS QUE SIENTEN, A.C.**

**Objetivo:** contribuir al empoderamiento de adultos con discapacidad visual y motriz, mediante un modelo de formación integral que consta de siete cursos organizados en dos módulos –Inteligencia emocional y Fortalecimiento de herramientas de labores–.

**Beneficiados:**  
10 adultos

**PROEDUCACIÓN, I.A.P.**

**Objetivo:** contribuir a elevar la calidad de la educación en escuelas primarias públicas, a través del aprendizaje permanente; fomento a la lectura; desarrollo tecnológico; vida y nutrición saludables; medio ambiente; prevención y desarrollo humano; y participación y ciudadanía.

**Beneficiados:**  
1,678 alumnos  
70 maestros  
120 padres de familia  
En 4 escuelas primarias –2 en Puebla, 1 en Michoacán y 1 en Zacatecas–

**FUNDACIÓN QUIERA**

**Objetivo:** apoyar a jóvenes que cursan secundaria, bachillerato y universidad, con el fin de impulsarlos en la continuación de sus estudios.

**Beneficiados:**  
90 jóvenes

**BÉCALOS**

**Objetivo:** apoyar a estudiantes con becas de excelencia a nivel medio superior por un año.

**Beneficiados:**  
417 participantes

**CORDEM, A.B.P.**

**Objetivo:** empoderar a mujeres habitantes de Escobedo, Guadalupe y Monterrey, brindando acceso a educación a nivel bachillerato y profesional, a través de becas complementadas por acompañamiento psicoterapéutico.

**Beneficiados:**  
76 mujeres

**WORLD FUND**

**Objetivo:** promover un cambio profundo en la cultura escolar, a través de capacitación y *coaching* a Directores de escuelas de educación básica, con base en talleres que promueven el aprendizaje significativo a través de ejercicios, dinámicas vivenciales y casos prácticos, para construir el aprendizaje grupal.

**Beneficiados:**  
167 personas

**FONABEC, A.C. –BINOMIO–**

**Objetivo:** impulsar a alumnos y padres de familia (clientes) para que, a través del proyecto “Juntos con Compartamos” ingresen al Programa de Bachillerato en línea del Programa Centros CODAF y/o educación básica de acuerdo con sus necesidades. Esto permitirá conocer si este modelo logra incidir en la permanencia y egreso de los estudiantes al trabajar por medio de binomios de padres e hijos.

**Beneficiados:**  
50 personas

**AMNU JÓVENES**

**Objetivo:** a través de la metodología socio-constructivista Ciencia para Compartir (CpC), acercar a temas como energía, ciencia, tecnología e ingeniería a niñas y niños de entre 6 y 12 años, relacionando problemáticas globales abordadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con soluciones científicas prácticas y sencillas que les empoderen como agentes de cambio y les permitan mejorar su comunidad.

**Beneficiados:**  
828 niños

**SISTEMA DESEM, A.C. (IMPULSA)**

**Objetivo:** impulsar la participación de jóvenes entre 15 y 23 años de edad en el Programa de Educación Financiera en la gira del “Parque Financiero Impulsa” a través de un taller de 2.5 horas que proporciona las herramientas para la realización de un presupuesto con base en decisiones acertadas e informadas por medio de una simulación.

**Beneficiados:**  
18,009 jóvenes

**OBSERVA, A.C.**

**Objetivo:** construir una cultura de paz, a través de la educación social y financiera.

**Beneficiados:**  
208 beneficiarios del programa Aflatoun

FUNDACIÓN NEMI, A.C.

**Objetivo:** contribuir a que los niños reflexionen sobre sus experiencias afectivas, concientizarlos sobre acciones buenas y malas, favorecer el pensamiento constructivo y fomentar los buenos hábitos y valores que los forjen como mejores personas, fortaleciendo los conceptos de ahorro, a través de la obra de teatro "Compartamos Aventuras".

**Beneficiados:**  
83,850 niños

FUNDACIÓN PROEMPLEO / PSM

**Objetivo:** proporcionar becas a clientes(as) para capacitación con el fin de hacer crecer su negocio, a través del Taller Emprende –impartido por Fundación ProEmpleo–, beneficio ofrecido por Compartamos Banco y Yastás en alianza con Promotora Social México (PSM).

**Beneficios:**  
1,472 becas

AMNU JÓVENES  
AMNU MÉXICO Y GUATEMALA PROYECTO ESCALABLE

**Objetivo:** impulsar a través del programa cívico y educativo "Deportes para compartir", la formación de mejores ciudadanos desde la niñez, por medio de la participación, compromiso y aceptación por parte de niñas y niños como agente de cambio para contribuir a la solución de retos en su comunidad.

**Beneficiados:**  
1,165 en Delegación Venustiano Carranza, en el Distrito Federal  
626 en Departamentos de Huehuetenango y Escuintla, en Guatemala

FUNDACIÓN PROEMPLEO PRODUCTIVO, A.C.

**Objetivo:** proporcionar becas para el taller Emprende, plataforma digital de capacitación con acceso a instructores que resuelvan dudas en tiempo real.

**Beneficiados:**

600 personas clientes recibieron el Taller Emprender  
45 personas favorecidas con la elaboración de metodología del Taller Emprende capacitación rural  
50 personas favorecidas con la capacitación de la plataforma en línea

PROCURA, A.C.

**Objetivo:** contribuir al fortalecimiento institucional a través de la impartición del curso 100.5 Principios básicos de la procuración de fondos a personas que colaboran para organizaciones de la sociedad civil.

**Beneficiados:**  
23 personas

FUNDACIÓN NEMI, A.C.

**Objetivo:** motivar a los jóvenes de secundaria a descubrir la necesidad de iniciar la construcción de un proyecto de vida a partir de la identificación de su talento como personas y de las características que posee un emprendedor para favorecer la etapa de desarrollo en la que se encuentran.

**Beneficiados:**  
78,000 estudiantes de secundaria

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO

**Objetivo:** beneficiar a clientes de Compartamos Banco a través del proyecto Generación Incubadora UVM para el desarrollo de un plan de negocios o potencialización de su plan de negocios actual.

**Beneficiados:**  
40 clientes

SISTEMA DESEM, A.C.

**Objetivo:** impartir conferencias y talleres de capacitación a jóvenes dentro del Foro Internacional de Emprendedores.

**Beneficiados:**  
400 jóvenes

FUNDACIÓN TELEFÓNICA / FUNDACIÓN NEMI, A.C.

**Objetivo:** implementar un proceso de acompañamiento a estudiantes de secundaria, potencializando las actividades y recursos del Aula Fundación Telefónica para la adquisición de habilidades y competencias para la vida a través del desarrollo de proyectos de aprendizaje.

**Beneficiados:**  
1,116 estudiantes

SISTEMA DESEM, A.C.

**Objetivo:** desarrollar integralmente a personas por medio de la transmisión de conocimientos, habilidades y actitudes para la obtención y creación de oportunidades laborales, a través del proyecto Competencias para la vida.

**Beneficiados:**  
20 jóvenes

VOLUNTARIADO

FOMENTAMOS EL  
VOLUNTARIADO IMPACTANDO  
COMUNIDADES DONDE  
TENEMOS PRESENCIA

En congruencia con nuestros valores institucionales, promovemos una cultura de servicio hacia la persona. Nuestros colaboradores actúan como agentes de cambio en las comunidades en las que tenemos presencia.

G4-SO1

8 DE CADA 10  
COLABORADORES REALIZARON  
AL MENOS 1 ACTIVIDAD DE  
VOLUNTARIADO

Todos nuestros programas de voluntariado son un puente entre las necesidades locales y la actitud de servicio de los colaboradores. En 2015, el 100% de las Oficinas de Servicios en México participaron en por lo menos una activación de voluntariado.

- Además, los colaboradores de Gentera participaron en actividades como:
- Día Compartamos con la Comunidad: restauración de espacios públicos, como parques, centros deportivos y escuelas
  - Ser emprendedor: capacitación a jóvenes en temas de emprendimiento y educación financiera; ayudándolos a tener una visión integral de la importancia de crear un plan personal y de negocios
  - Socios por un día: apoyo a jóvenes de bachillerato por parte de colaboradores en el corporativo, quienes comparten su experiencia con el fin de ayudarlos en la toma de decisiones para la elección de su carrera
  - Vacaciones solidarias: actividad que dura una semana y se ayuda a una ONG; el colaborador dona sus vacaciones para la construcción de viviendas de personas necesitadas en comunidades rurales
  - Voluntariado para colaboradores en Oficinas de Servicios y oficinas corporativas en instituciones de asistencia social en las comunidades donde tenemos presencia. Fundación Gentera invierte un monto económico por colaborador que se inscriba a alguna iniciativa con la finalidad de comprar materiales e insumos para la actividad elegida
  - Activaciones con causa: nuestros colaboradores realizan una acción dirigida –activación física o compromisos personales / profesionales– intercambiable por ayuda tangible a una causa o persona específica por parte de Fundación –kits de útiles escolares o juguetes–

62,436 BENEFICIADOS  
A TRAVÉS DE 731 ACCIONES  
DE VOLUNTARIADO



G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

HORAS DE VOLUNTARIADO 2015		
País	Empresa	Horas
México	Genera Servicios	2,963
	Compartamos Banco	57,800
	Yastás	374
	Aterna	128
Perú	Compartamos Financiera	118
Guatemala	Compartamos S.A.	1,691
<b>Horas Genera</b>		<b>63,074</b>

MÁS DEL **80%**  
DE NUESTROS COLABORADORES  
PARTICIPA EN ACCIONES DE  
VOLUNTARIADO

DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD

G4-DMA CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS, COMUNIDADES LOCALES G4-EC8



Compartamos, al ser la empresa con mayor número de clientes de Genera, trabaja en la rehabilitación de espacios físicos públicos como parques, escuelas y centros deportivos con el fin de lograr que las familias experimenten una convivencia familiar sana en espacios dignos, fortaleciendo así el tejido social. De igual manera, brindamos servicios preventivos de salud en las comunidades.

G4-DMA ESPECÍFICO CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS, ESPECÍFICO COMUNIDADES LOCALES, AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-SO1

En 2015 implementamos un nuevo modelo del Día Compartamos con la Comunidad con la intervención de Fundación Hogares. Implementamos un plan de trabajo de seis meses con la comunidad como parte de un diagnóstico y estudio de cohesión social, con el fin de medir el impacto del programa. Durante 2016 validaremos esta metodología y posteriormente reforzaremos la intervención comunitaria con un mayor número de Días Compartamos bajo el modelo Hogares.

**6 DE LOS 26**  
DÍAS COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD  
EN MÉXICO SE REALIZARON A TRAVÉS DEL  
MODELO HOGARES

APOYAMOS A LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TENEMOS PRESENCIA POR MEDIO DE ACCIONES PARA PROMOVER EL DESARROLLO Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y SUS FAMILIAS

G4-EC1, G4-EC7

MÉXICO

**26**  
DÍAS COMPARTAMOS CON  
LA COMUNIDAD

**9.6 MILLONES**  
DE PESOS INVERTIDOS

**74,153**  
BENEFICIADOS CON ESPACIOS  
PÚBLICOS REHABILITADOS

**17 ESTADOS**  
DE LA REPÚBLICA IMPACTADOS

**2,257 VOLUNTARIOS**  
+ 11,285 HORAS HOMBRE DE VOLUNTARIADO

**4,409 PERSONAS**  
ATENDIDAS CON CONSULTAS Y PLÁTICAS DE SALUD

**6,913 PERSONAS**  
BENEFICIADAS CON FUNCIONES DE CINE

PERÚ

**3**  
DÍAS COMPARTAMOS CON  
LA COMUNIDAD

**1.3 MILLONES**  
DE PESOS INVERTIDOS

**167**  
COLABORADORES VOLUNTARIOS  
+835 HORAS HOMBRE  
DE VOLUNTARIADO

**3**  
DEPARTAMENTOS  
IMPACTADOS

**978**  
BENEFICIADOS

GUATEMALA

**2**  
DÍAS COMPARTAMOS CON  
LA COMUNIDAD

**604,825**  
PESOS INVERTIDOS

**116**  
COLABORADORES VOLUNTARIOS  
+169 FAMILIARES, CLIENTES Y  
VOLUNTARIOS DE LA COMUNIDAD

**2**  
DEPARTAMENTOS  
IMPACTADOS

**529**  
BENEFICIADOS

**580 HORAS**  
DE VOLUNTARIADO\*  
\*Colaboradores

**INCLUSO** G4-13

El modelo de inclusión productiva sana y cultura emprendedora, anteriormente denominado Proyecto Jóvenes, evolucionó en 2015 hacia la atención de las necesidades de este grupo de la mejor manera posible.

Por ello, tuvimos tres objetivos principales al desarrollar la plataforma:

- Investigar y estudiar modelos de educación y contacto por medios digitales
- Terminar los contenidos del desarrollo de competencias socio emocionales
- Probar que los contenidos y la plataforma funcionen; es decir, que sea útil, divertida y eficiente técnicamente

G4-DMA ESPECÍFICO COMUNIDADES LOCALES

**LOGROS 2015:**

- Asistimos a tres congresos del tema de educación gamificada y tecnología; así como a uno de Inclusión de los jóvenes en la sociedad por medios digitales
- Concluimos los contenidos de desarrollo de competencias socio emocionales en un laboratorio, contando con 15 participantes (hijos de clientes en el rango de 13 a 21 años)
- Construimos una plataforma de contacto por medio de una aplicación móvil gamificada; cuenta con un dosificador de contenidos, opera desde la nube y capta la información detallada de los participantes en una base de datos

**57%** CONCLUYÓ LAS 15 HORAS DE DURACIÓN DE LA PLATAFORMA



LOS JÓVENES QUE TERMINARON EL PROGRAMA OBTUVIERON CONOCIMIENTOS ACERCA DE INCLUSIÓN TECNOLÓGICA, EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS SOCIO EMOCIONALES NECESARIAS PARA SU INCLUSIÓN EN UNA SOCIEDAD GLOBAL Y DIGITAL

En 2016 nos enfocaremos en contar con una segunda aplicación móvil dentro de la misma plataforma. El objetivo de ésta será fomentar el desarrollo de competencias duras que eleven la tasa de éxito de emprendimiento en los jóvenes. Buscaremos atraer a los hijos de clientes de Compartamos Banco, de entre 18 y 22 años, con el fin de incluirlos en un proceso de emprendimiento que les brinde la opción de autoempleo, considerando su entorno y las nuevas herramientas digitales a su disposición; el proyecto resultante debe ser viable e impactar sus vidas.

De igual manera, tenemos el objetivo de llevar la experiencia de *Misión Incluso* desarrollada este año a escuelas, presentándola como un taller vocacional –sin costo– e impactando a un mayor número de Oficinas de Servicios de Compartamos Banco.

# Liderazgo en la cadena de valor

G4-DMA EMPLEO (ESPECÍFICO), G4-12, G4-SO4

Como parte de nuestra generación de valor social, contamos con una cadena de valor robusta y alineada al 100% a nuestra Filosofía. Para garantizarlo proporcionamos nuestro Código de Ética y Conducta a proveedores y llevamos a cabo evaluaciones en sus operaciones que consideran temas relativos al cumplimiento en términos de recursos humanos, infraestructura, servicio, capacidades, medio ambiente y transparencia, además de analizar cuestiones de responsabilidad social y desarrollo sustentable, entre otros.

**99%** DE NUESTROS PROVEEDORES SON MEXICANOS, LA MAYORÍA DE ELLOS UBICADOS EN LA ZONA CENTRO DEL PAÍS

EN MÉXICO CONTAMOS CON CERCA DE 3,500 PROVEEDORES, 647 DE LOS CUALES TUVIERON OPERACIONES CON EL ÁREA DE ADQUISICIONES



MISCELÁNEA

# Generación de Valor Humano

Confiamos en las personas, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores.

Indicadores	2014	2015	Variación
Número de colaboradores	18,999	20,179	6.2%
Inversión en capacitación interna (millones)*	95.8	84.3	-12.0%
Inversión en capacitación externa (millones)*	11.8	15.5	31.4%
Horas de capacitación interna*	1'177,752	888,875	-24.5%
Horas de capacitación externa*	9,731	51,750	431.8%
Becas para colaboradores*	145	198	36.6%

\* Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-. Incluye capacitación técnica (talleres, cursos, seminarios, conferencias) y becas de apoyo para concluir estudios (licenciaturas, diplomados, maestrías).



# Líderes a través del servicio



## EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

G4-DMA EMPLEO

En Genera, la persona es lo más importante. Fieles a nuestras convicciones, estamos firmemente comprometidos con nuestros colaboradores, por lo que brindamos las mejores condiciones de trabajo y buscamos retener el talento que hoy nos permite ostentar el liderazgo en inclusión financiera.

Para lograrlo, contamos con estrategias y políticas internas cuyo objetivo es gestionar el cambio y el talento, y mejorar la productividad y el bienestar de nuestros colaboradores, impactando positivamente en la sociedad al generar empleos de calidad, ofrecer oportunidades de desarrollo y producir un equilibrio entre la vida laboral y familiar.

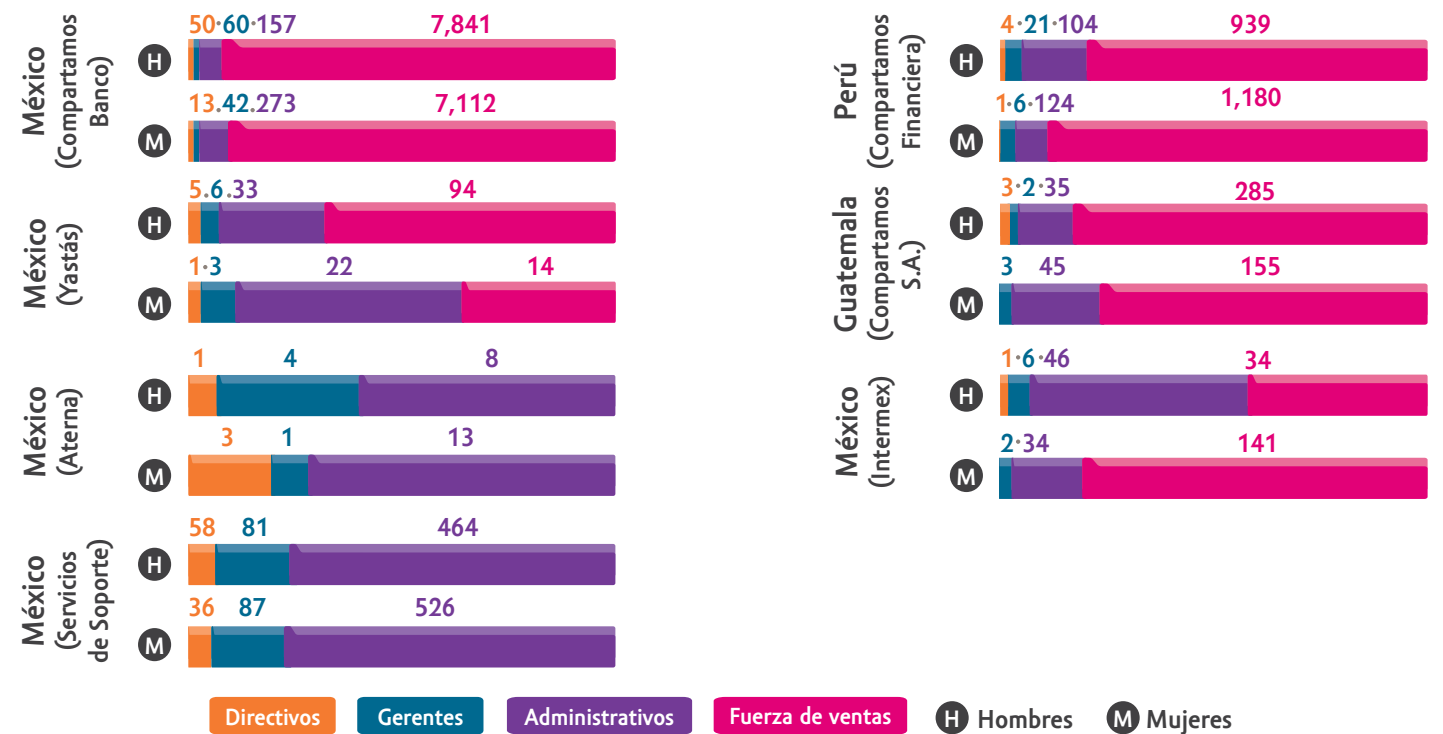
Estos temas y los indicadores que los constituyen son parte fundamental de la estrategia de Genera y sus empresas, por lo que derivado de la evolución que han presentado año con año y la mejora del desempeño de nuestra organización, hemos logrado la eficiencia en todas nuestras áreas de servicio, la consecución de las metas del negocio, la reducción de la rotación, la ampliación de la plantilla, nuestro posicionamiento en el mercado salarial y la exitosa implementación de nuevas líneas de negocio y/o productos.

G4-10, G4-11

**20,179**  
COLABORADORES PERMANENTES,  
AUMENTO DE 6.2% EN PLANTILLA CON RESPECTO A 2014; DE LOS CUALES, EN MÉXICO EL 81.5% SON SINDICALIZADOS

G4-LA12

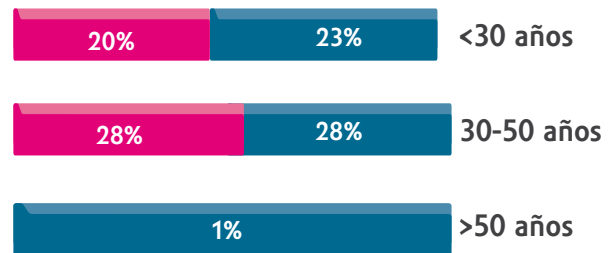
### DESGLOSE DE PLANTILLA POR EMPRESA Y GÉNERO





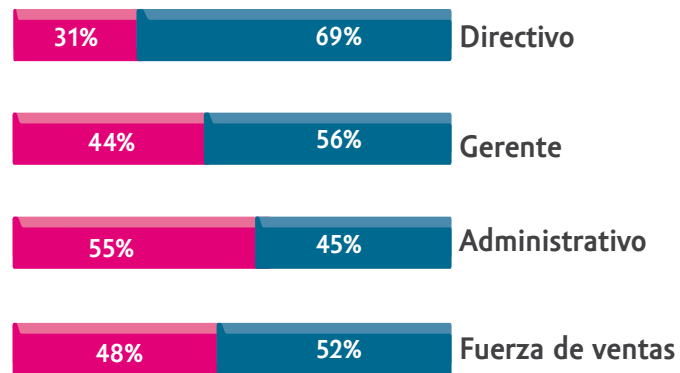
 Mujeres  Hombres

### DESGLOSE DE PLANTILLA POR GÉNERO Y GRUPO ETARIO

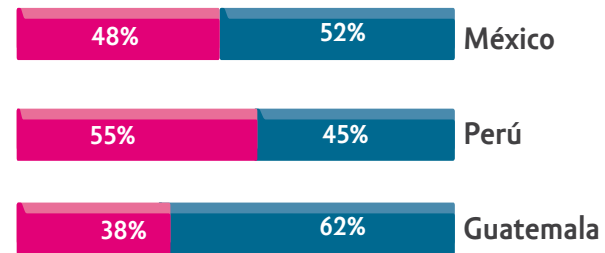


Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

### DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



### DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y PAÍS

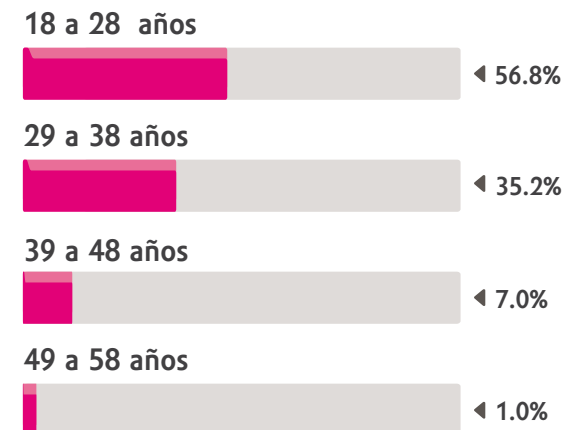


G4-LA1

EN 2015, LOGRAMOS LA CONTRATACIÓN DE **6,031** COLABORADORES

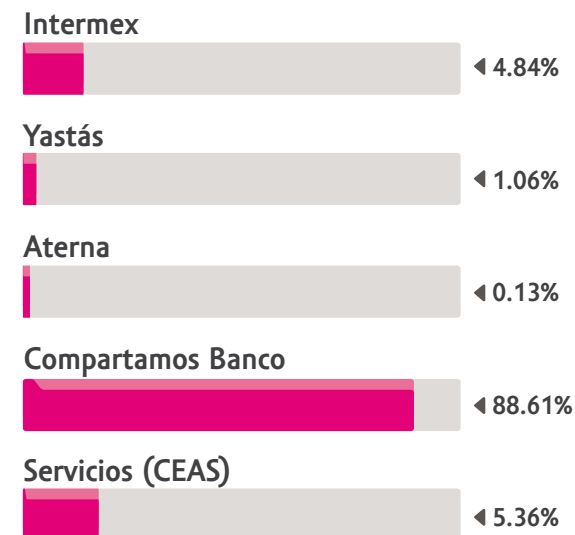
DISMINUCIÓN DE **7.8%** EN ROTACIÓN, LLEGANDO A 30.9% DE ROTACIÓN ANUAL EN NUESTRA FUERZA DE VENTAS

### ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GRUPO ETARIO



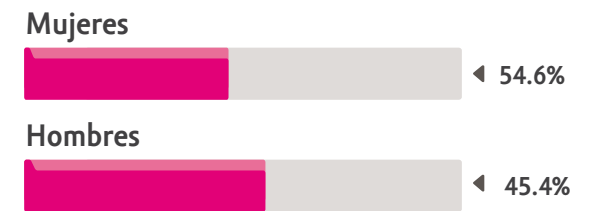
Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

### ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES POR EMPRESA



Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

### ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO



Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

**140%** DE INCREMENTO EN ANTIGÜEDAD PROMEDIO DEL PROMOTOR CM EN 2015 CON RESPECTO A 2012, FACTOR QUE GENERA UN MAYOR DOMINIO EN CONSOLIDACIÓN DE GRUPOS, DANDO COMO RESULTADO UNA MAYOR RENOVACIÓN Y CALIDAD DE CARTERA



G4-DMA RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

En Gentera y sus empresas, la comunicación ocupa un lugar relevante, por lo que nos esforzamos por fortalecer los vínculos de confianza con nuestros colaboradores, manteniendo un diálogo abierto entre ellos y la Dirección, con la finalidad de conocer sus necesidades de manera particular e implementar mecanismos para satisfacerlas, propiciando un ambiente laboral apto que favorezca el cumplimiento de nuestras metas institucionales. Además, con un diálogo abierto logramos dar a conocer a nuestros colaboradores los nuevos retos que nos permitirán evolucionar y fortalecer nuestro compromiso con la Mística de la organización.

A través de la generación de valor humano hacia el interior del Grupo y las estrategias para mejorar el clima organizacional, somos una de las mejores empresas para trabajar en México y América Latina, de acuerdo con diversos rankings realizados por *Great Place to Work Institute*:



GENTERA, **1<sup>ER</sup> LUGAR** EN MÉXICO, EN LA CATEGORÍA DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO CON MÁS DE 1,000 COLABORADORES

GENTERA, **2<sup>º</sup> LUGAR** EN MÉXICO, EN LA CATEGORÍA DE EMPRESAS CON MÁS DE 5,000 COLABORADORES

GENTERA, **16<sup>º</sup> LUGAR** EN AMÉRICA LATINA, EN LA CATEGORÍA DE EMPRESAS CON MÁS DE 500 COLABORADORES

COMPARTAMOS S.A., **7<sup>º</sup> LUGAR** EN GUATEMALA Y **18<sup>º</sup> LUGAR** EN CENTROAMÉRICA

Asimismo, obtuvimos distintivos especiales por parte del mismo instituto:

CATEGORÍA **"COMPAÑERISMO"**, POR EL GRADO DE HOSPITALIDAD Y COMUNIDAD DENTRO DE NUESTRA INSTITUCIÓN, LO QUE SE TRADUCE EN REPRESENTAR UNA FAMILIA O EQUIPO

DIMENSIÓN **"INSPIRAR ORGULLO"**, DESCRITO POR *GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE* COMO LA POSIBILIDAD DE FORMAR EQUIPOS COMPUESTOS POR COLABORADORES A LOS QUE LES GUSTE SU TRABAJO, QUE CREAN EN SU MISIÓN Y SE DEDIQUEN A ELLA CON ESmero, ENTUSIASMO Y CREATIVIDAD

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-DMA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES (ESPECÍFICO), NO DISCRIMINACIÓN



GENTERA OBTUVO LA RENOVACIÓN DEL **DISTINTIVO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE 2014-2017**, OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL POR EL DESARROLLO DE MEJORES PRÁCTICAS LABORALES QUE FAVORECEN LA INTEGRACIÓN TRABAJO-FAMILIA

En Gentera creemos en la persona y en su capacidad de autorrealizarse, por lo que valoramos la diversidad como un elemento inherente a nuestros orígenes. Consideramos el rol que desempeñan tanto hombres como mujeres en la sociedad, por lo que ofrecemos igualdad de oportunidades a nuestros clientes y colaboradores, sin discriminación de género para que se desarrollen y fortalezcan a sus familias.

Hoy contamos con un área específica para lograr la consolidación de la declaración estratégica de Equidad de Género para Gentera, la cual tiene como objetivo establecer políticas y procesos que garanticen una cultura de inclusión desde tres perspectivas: ofrecer a nuestros colaboradores un excelente lugar para trabajar, encontrando igualdad de oportunidades de crecimiento y desarrollo; atraer y retener talento sin importar el género; y contribuir al bien de la sociedad impulsando iniciativas de inclusión para colaboradores y clientes.

POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO, PARTICIPAMOS EN EL RANKING MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO: EQUIDAD DE GÉNERO DE *GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE*, OBTENIENDO EL 10° LUGAR

A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROCESOS QUE FAVORECEN LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, LA NO DISCRIMINACIÓN Y EL RESPETO POR LAS PERSONAS, OBTUVIMOS LA RECERTIFICACIÓN *EDGE*, POR PARTE DE *THE GLOBAL BUSINESS CERTIFICATION STANDARD FOR GENDER EQUALITY*

OBTUVIMOS UN RECONOCIMIENTO ESPECIAL POR “AUSENCIA DE FAVORITISMO”, POR LOS DESTACADOS RESULTADOS EN LA DIMENSIÓN “IMPARCIALIDAD DE SU MODELO”, DISTINCIÓN QUE RECONOCE EL SENTIDO DE JUSTICIA DENTRO DEL GRUPO, DEBIDO A LA EXISTENCIA DE MECANISMOS QUE ASEGURAN LA EQUIDAD Y TRANSPARENCIA EN PROCESOS ORGANIZACIONALES Y TOMA DE DECISIONES

La aplicación a este tipo de distintivos y estándares nos permite consolidar mecanismos internos de seguimiento al desempeño respecto a la equidad de género e igualdad de oportunidades, por medio de la valoración de indicadores específicos en encuestas a colaboradores y la difusión de resultados tanto al interior –incluyendo capacitación– como al exterior del Grupo.



GENTERA ES LA PRIMERA EMPRESA EN MÉXICO EN SER RECONOCIDA POR LA *WORK & FAMILY FOUNDATION* CON LA ACREDITACIÓN INTERNACIONAL *IFREI\** EN RESPONSABILIDAD FAMILIAR EMPRESARIAL, RESULTADO DE NUESTRO AUTÉNTICO INTERÉS POR LA PERSONA Y LA INTEGRACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR

\*IESE FAMILY RESPONSIBLE EMPLOYER INDEX

## REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS



G4-DMA IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES G4-LA13

En términos de salarios, de conformidad con nuestra Filosofía y en cumplimiento con la Ley Federal del Trabajo de México, en Gentera brindamos igualdad de condiciones en el trabajo, independientemente del género, y valuamos las posiciones sin distinción ni discriminación, por lo que no existen brechas salariales entre mujeres y hombres.

Nos aseguramos de mantener competitividad y equidad interna, por lo que realizamos evaluaciones sistemáticas de género de manera trimestral para verificar que no exista desigualdad en retribuciones. El rango de pago

de todos nuestros colaboradores se encuentra entre el 80% y el 120% del tabulador, factor que, en conjunto con la evaluación de desempeño, constituyen la matriz para la determinación de incrementos.

G4-LA2

Con la finalidad de ofrecer a nuestros colaboradores las mejores condiciones de trabajo e impactar de manera positiva en su calidad de vida, ofrecemos diversas prestaciones y beneficios en los tres países en los que tenemos presencia:

**Compensación fija garantizada**

México (Genera, Compartamos Banco, Aterna, Yastás e Intermex)	Perú (Compartamos Financiera)	Guatemala (Compartamos S.A.)
Sueldo <sup>(1)</sup>	Sueldo <sup>(1)</sup>	Sueldo <sup>(1)</sup>
Vacaciones <sup>(2)</sup>	30 días de vacaciones <sup>(2)</sup>	Séptimo día de la semana <sup>(2)</sup>
IMSS <sup>(2)</sup>	Asignación familiar <sup>(2)</sup>	Vacaciones <sup>(2)</sup>
INFONAVIT <sup>(2)</sup>	Descansos de ley <sup>(2)</sup>	Aguinaldo <sup>(2)</sup>
Prima vacacional <sup>(2)</sup>	Compensación por tiempo de servicios <sup>(2)</sup>	Bono 14 <sup>(2)</sup>
Reparto de utilidades <sup>(2)</sup>	Utilidades de ley <sup>(2)</sup>	IGSS, IRTRA e INTECAP <sup>(2)</sup>
Descansos obligatorios y días festivos <sup>(2)</sup>	Gratificaciones por fiestas patrias y Navidad <sup>(2)</sup>	Feriado de la localidad <sup>(2)</sup>
Aguinaldo <sup>(3)</sup>		Asuetos nacionales <sup>(2)</sup>
Vacaciones <sup>(3)</sup>		

**Beneficios y bonos**

México (Beneficios propios de Genera, opcional para las empresas, Mejora tu calidad de Vida)	Perú (Compartamos Financiera)	Guatemala (Compartamos S.A.)
Fondo de ahorro	Asistencia a colaboradores en materia psicológica y legal	Seguro de vida
Vales de despensa	Permisos institucionales	Seguro de gastos médicos
Plan de pensiones	Estancia infantil	Seguro familiar de atención médica
CV2	Juegos bancarios	Asuetos del sector bancario
Seguro de accidentes personales	Convenios	Medio día por cumpleaños
Seguro de vida	Ayudas en contingencias	CV2
Seguro de gastos médicos mayores	Bono operativo (ventas)	Bonificación incentivo
Combo (flexibilización de seguros)	Bono por desempeño	Plan de sueldo variable
Beneficios para nuevos papás y mamás colaboradores	Bono de permanencia	
Trabajo flexible por maternidad y paternidad		
Kit escolar para hijos de colaboradores		

Notas.

<sup>(1)</sup> Remuneración básica.

<sup>(2)</sup> Prestaciones de ley.

<sup>(3)</sup> Prestaciones superiores a la ley.

**G4-LA3**

Durante 2015 –en México–, 623 mujeres y 763 hombres ejercieron su derecho a baja por maternidad / paternidad; 582 mujeres (93.4%) y 762 (99.9%) se reincorporaron a sus labores al finalizar tal periodo.

De los colaboradores que regresaron a sus labores, 446 mujeres (76.6%) y 573 hombres (75.20%) conservan su puesto después de 12 meses.

**DESARROLLO DE HABILIDADES**

**G4-DMA CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

En Genera, la capacitación de nuestros colaboradores es fundamental para lograr su desarrollo integral y la consecución de los planes estratégicos de nuestra operación.

Buscamos contar con colaboradores calificados que nos ayuden a salvaguardar la oferta de valor que proporcionamos a nuestros clientes, mantener la comunicación estratégica entre el negocio y la operación y ser más competitivos. Así, dotamos a nuestros colaboradores de instrumentos que nos permiten garantizar la calidad en la ejecución de nuestros procesos y en la colocación de las soluciones financieras que ofrecemos.

Para garantizar que todos nuestros colaboradores conozcan las funciones inherentes a su posición contamos con diversas herramientas –como son el proceso de certificación, los sondeos con Gerentes de las Oficinas de Servicios (GOS), entrevistas con nuestros colaboradores, reportes de retroalimentación por parte de los instructores, boletas de calificaciones y nivelaciones– e indicadores –como total de colaboradores capacitados, aprendizaje, servicio, asistencia, costo por capacitado, horas de capacitación, porcentaje de aprobación–, los cuales nos permiten conocer el grado de avance en la materia.

La capacitación está basada en un modelo pedagógico que permite avanzar en el grado de profundidad hasta alcanzar el grado de competencia necesario. A partir de la fecha de ingreso de nuestros colaboradores, contamos con periodos de 37, 120 y 180 días para capacitarlos, al término de los cuales obtienen la certificación en el puesto.

Además:

- Impartimos los cursos de Promotores, Asesores, Coordinadores y Gerentes de Oficinas de Servicios bajo el esquema “Multiplicando”, el cual consiste en capacitar al colaborador en dos momentos durante sus primeros seis meses en Compartamos Banco, en modalidad *online* y presencial
- Realizamos actualizaciones o nivelaciones a través de talleres presenciales a las Oficinas de Servicios en temas específicos de metodología, así como reforzamiento de habilidades de relación



**G4-LA9**

NUESTROS COLABORADORES RECIBIERON **940,625** HORAS DE CAPACITACIÓN



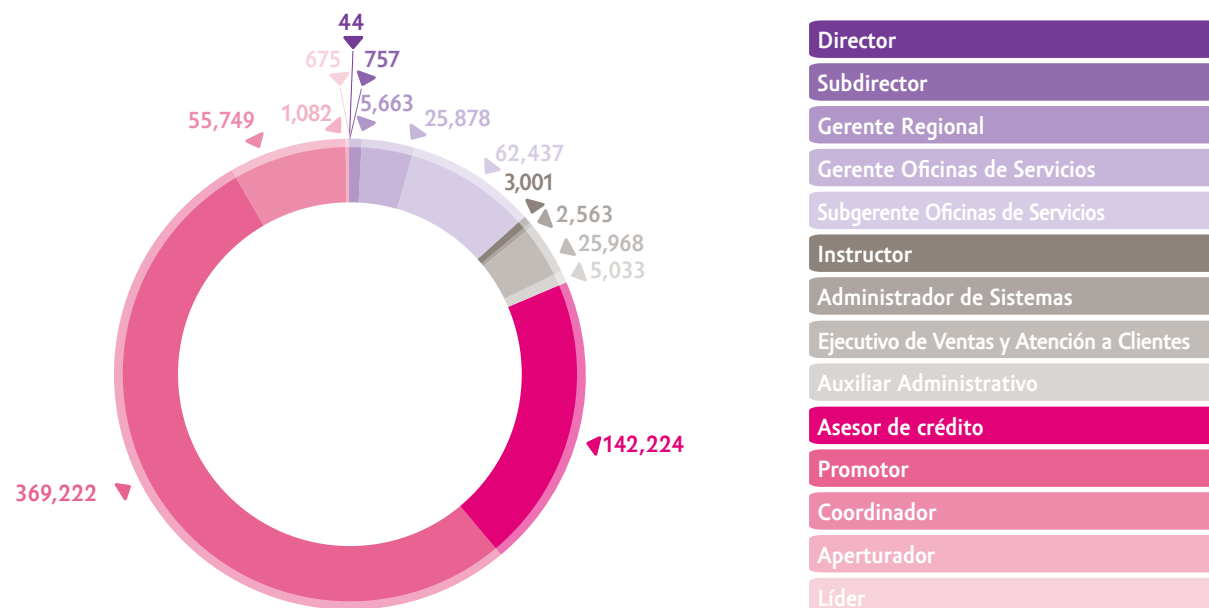


### COLABORADORES CAPACITADOS POR GÉNERO\*



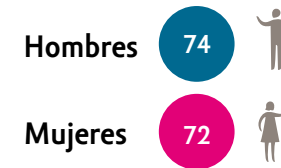
\*Información correspondiente a Cursos operativos (capacitación interna).

### HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL\*



\*Información correspondiente a Cursos operativos (capacitación interna).

### HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR (GÉNERO)



\*Información correspondiente a Cursos operativos (capacitación interna).



G4-LA10

Asimismo, con el objetivo de mejorar las competencias de nuestros colaboradores y en vinculación con los programas de capacitación a las actividades claves del negocio, impartimos Programas de Aceleramiento de Carrera, los cuales les ofrecen un grado académico, especialización y profesionalización.

Apoyamos a nuestros colaboradores en el inicio o conclusión de sus estudios profesionales, a través de una oferta educativa que incluye certificaciones, diplomados, licenciaturas, maestrías y seminarios.

**198** BECAS DE ACCELERAMIENTO DE CARRERA, INCREMENTO DE 36.6% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

G4-LA9

**63** COLABORADORES DE FUERZA COMERCIAL DE YASTÁS DE NUEVO INGRESO FUERON CAPACITADOS: 13 MUJERES Y 50 HOMBRES; **40** HORAS DE FORMACIÓN POR COLABORADOR

**22,559** CURSOS IMPARTIDOS A COLABORADORES EN CUESTIONES ÉTICAS

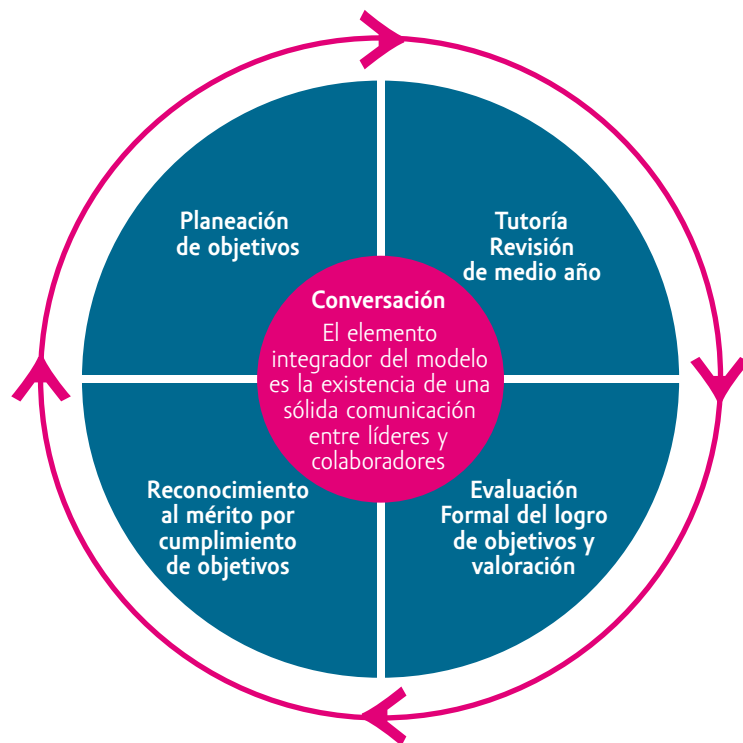
Contamos con el programa de Formación Humana, enfocado en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y que aborda habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes en el ámbito personal, familiar y social.

Finalmente, cuando alguno de nuestros colaboradores finaliza su relación laboral ofrecemos un programa de *outplacement*, el cual consiste en el acompañamiento profesional de un tercero con el fin de apoyarlo en la preparación y transición hacia una nueva oportunidad de empleo.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Aunado a la capacitación y con el objetivo de potencializar el desarrollo de nuestros colaboradores y obtener los mejores resultados en Gentera, realizamos un proceso de gestión a través de nuestro ciclo de desempeño. En él, invitamos a nuestros colaboradores a dar lo mejor de sí al alinear sus objetivos con la estrategia de la organización –dependiendo del tipo de puesto–, monitorear el avance de los mismos con sus líderes y, finalmente, evaluar el cumplimiento de objetivos y metas en relación a nuestros valores institucionales.

En México, a través de la evaluación de desempeño sistematizada en la plataforma *Success Factors* analizamos cuatro momentos fundamentales:

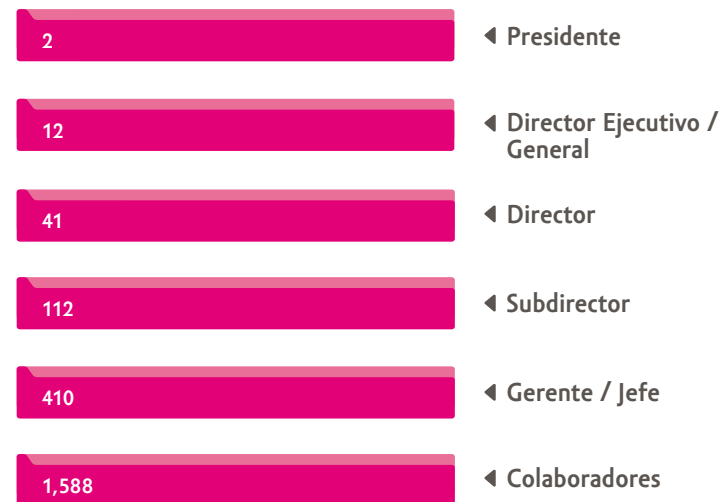


Con esta herramienta logramos que 2015 represente el año con menor rotación, lo que muestra que somos una de las mejores empresas para trabajar en México.

EN 2015,  
**2,165** DE NUESTROS COLABORADORES DE ÁREAS DE SERVICIO FUERON EVALUADOS POR SU DESEMPEÑO

G4-LA11

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



México: 1,904    Perú: 182    Guatemala: 79

**100%**  
DE NUESTROS COLABORADORES RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DURANTE ESTE AÑO, ADMINISTRATIVOS DE MANERA ANUAL Y FUERZA DE VENTAS MES CON MES

## Líderes en gestión



### MODELO DE GOBIERNO

En Gentera, el compromiso con nuestro credo y valores institucionales se reflejan en nuestro modelo de gobierno corporativo, el cual cumple de manera cabal y transparente las disposiciones legales en los tres países en los que tenemos presencia.

Nuestro modelo de gobierno es reconocido por su adhesión a los estándares y mejores prácticas establecidas por grupos empresariales como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial y el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil, lo cual garantiza el desarrollo y la sustentabilidad del negocio.

Además, es reconocido por organismos multilaterales y empresas internacionales que reúnen a empresas latinoamericanas líderes en la región y distinguen la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo y que cuentan con una sólida presencia en el mercado. Tal es el caso del Círculo de Empresas –órgano al que pertenece desde 2011 como única empresa mexicana–, creado por el *International Finance Corporation* (IFC) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) con el financiamiento y apoyo del *Global Corporate Governance Forum*.

G4-41

Así también, Gentera y sus empresas cuentan con una política que rige y regula las operaciones con partes relacionadas que establece el proceso de revisión y aprobación de este tipo de operaciones por parte de los órganos de gobierno para evitar conflictos de intereses, fomentando así la transparencia.

Gentera se encuentra liderado por un sólido gobierno corporativo, el cual brinda soporte a todo el Grupo y a la expansión internacional. Por ello, durante 2015 implementamos mejoras a nuestro modelo de gobierno, mismas que fueron permeadas hacia las empresas con el objetivo de alinearlas a la estrategia operativa de los nuevos servicios que brindamos a nuestros clientes. De igual forma, impartimos la capacitación correspondiente en las empresas de reciente adquisición como Pagos Intermex, S.A. de C.V., con la finalidad de incorporar los principios de gobierno corporativo que nos distinguen.

A iniciativa de los comités auxiliares del Consejo de Administración en materia de riesgos y de auditoría se llevó a cabo un análisis de los riesgos a los que están expuestas Gentera y sus empresas, dando como resultado una redefinición de los órganos que estarán a cargo de la administración, gestión, monitoreo y seguimiento de los mismos, considerando para ello la clasificación establecida en las normas aplicables y los criterios de Basilea III.

EN 2015,  
LOGRAMOS CONSOLIDAR  
NUESTRO MODELO  
OPERATIVO DE SERVICIO



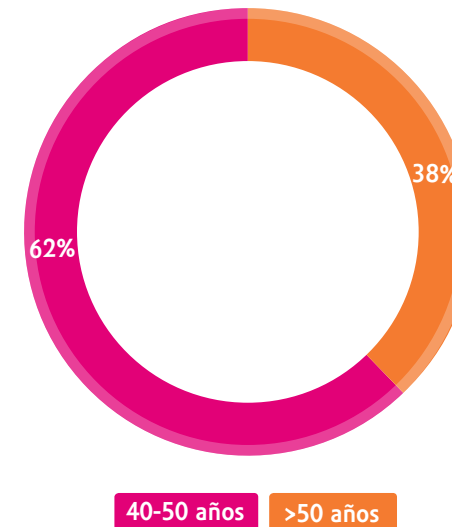
## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

G4-34

Nuestro Consejo de Administración está conformado por líderes y especialistas en diversas materias y ramos que enriquecen la visión empresarial y estratégica de Gentera a largo plazo. Se encuentra constituido por 13 miembros, ocho de los cuales son independientes y cinco relacionados.

El rango de edad de nuestros consejeros se encuentra entre los 45 y los 76 años de edad, lo que brinda pluralidad en las discusiones, logrando la integración de experiencia e innovación.

### DESGLOSE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN POR GRUPO ETARIO



61.5%  
DE LOS MIEMBROS DEL  
CONSEJO SON INDEPENDIENTES



62.5%  
DE LOS COMITÉS SON  
PRESIDIDOS POR CONSEJEROS  
INDEPENDIENTES

G4-LA12

15.4%  
DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO  
SON MUJERES

G4-44

En 2015 llevamos a cabo la evaluación anual integral del funcionamiento del Consejo de Administración y de la calidad de su actividad, cuyos resultados fueron revisados en la junta de Consejo inmediata siguiente a la aplicación de la misma. En esta reunión se determinan las medidas para mejorar los aspectos en los que se hayan obtenido resultados por debajo de lo esperado. Esta evaluación comprende:

- El autodiagnóstico de cada consejero
- La evaluación realizada por cada miembro al Consejo de Administración como órgano colegiado
- La evaluación respecto al funcionamiento del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, hecha por sus miembros
- La evaluación por parte del equipo directivo al Consejo de Administración



G4-40

Llevamos a cabo la designación de los miembros del Consejo de Administración en estricto apego a los requerimientos legales y los lineamientos internos aprobados; además, de conformidad con el compromiso

de consolidación de nuestro modelo de gobierno, continuamos impulsando la capacitación constante de los miembros del Consejo, la Dirección Jurídica y el equipo a cargo del gobierno corporativo de Gentera.

G4-34, G4-38, G4-39

Consejeros	Carácter	Antigüedad en Consejo
Antonio Rallo Verdugo	Independiente	9 meses
Carlos Antonio Danel Cendoya	Relacionado	15 años
Carlos Labarthe Costas	Relacionado	15 años
Claudio Xavier González Guajardo	Independiente	4 años
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Independiente	9 meses
John Anthony Santa María Otazúa	Independiente	7 años
José Ignacio Ávalos Hernández	Relacionado	15 años
José Manuel Canal Hernando	Independiente	12 años
Juan Ignacio Casanueva Pérez	Relacionado	5 años
Juan José Gutiérrez Chapa	Relacionado	14 años
Luis Fernando Narchi Karam	Independiente	14 años
Martha Elena González Caballero	Independiente	9 años
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Independiente	2 años

<b>Presidente</b>
Carlos Antonio Danel Cendoya
<b>Secretario</b>
Manuel de la Fuente Morales
<b>Secretario suplente</b>
Mariel Eloina Cabanas Suárez

EL TRABAJO DE NUESTRO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ESTÁ SOPORTADO POR OCHO COMITÉS

## COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Comité de Auditoría

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyarlo en el cumplimiento de su responsabilidad de vigilancia sobre la integridad de los estados y reportes financieros y de operación, la autorización de políticas, criterios y prácticas contables, la función de auditoría interna y externa, el diseño y seguimiento del control interno y del Código de Ética y Conducta del Grupo.

NUESTRO COMITÉ DE AUDITORÍA ESTÁ CONFORMADO POR TRES MIEMBROS, TODOS ELLOS INDEPENDIENTES Y ES PRESIDIDO POR UNA MUJER

### Comité de Estrategia Comercial

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyar en la definición y seguimiento de las estrategias comerciales y operativas de mediano y largo plazo con base en el entendimiento profundo del mercado, competidores, necesidades de consumidores, y la aplicabilidad de diferentes tecnologías que, en conjunto, aseguren un óptimo posicionamiento competitivo y retorno para Gentera y sus empresas.

### Comité Ejecutivo

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es dar seguimiento a la estrategia establecida, apoyar a la administración en el análisis y discusión de asuntos estratégicos o que sean de alta relevancia, así como servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo y la Administración.

### Comité de Finanzas y Planeación

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyarlo en la definición de la visión estratégica a largo plazo y de los mecanismos para identificación, control, y revelación de los riesgos financieros, así como en la validación de políticas y de lineamientos que presente la administración, relacionados, entre otros, con el plan estratégico, las inversiones, el financiamiento, el presupuesto anual y su sistema de control.

### Comité de Prácticas Societarias

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es vigilar la gestión, conducción y ejecución de los negocios de Gentera y sus empresas, revisar las políticas para la remuneración de directivos relevantes, opinar sobre operaciones con personas relacionadas que requieran aprobación del Consejo de Administración, revisar políticas de evaluación de desempeño, planes de compensación y cambios estructurales de la sociedad, en el ámbito de sus respectivas competencias, según lo señalado en los Estatutos Sociales y en la Ley.

G4-14, G4-45, G4-46

### Comité de Riesgos

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es formular recomendaciones y dar seguimiento para el manejo de los riesgos que afecten la actividad de Gentera, dentro del marco fijado por el sistema de administración y control de riesgos conforme a la ley y las disposiciones aprobadas por el Consejo de Administración.

### Comité de Sistemas de Información y Tecnología

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyar en la definición y seguimiento de las estrategias tecnológicas de mediano y largo plazo de Gentera y sus empresas.

G4-48

### Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social

Es un órgano auxiliar cuyo objetivo es apoyar al Consejo de Administración en la definición de la visión estratégica y en la validación de políticas y lineamientos relacionados con el posicionamiento público, identidad, responsabilidad social y sustentabilidad de Gentera y sus empresas, promoviendo la generación de un entorno favorable para el desarrollo del modelo de negocio a través de relaciones externas sólidas y permanentes así como la promoción del desarrollo sustentable y la responsabilidad social.

## MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Antonio Rallo Verdugo

Biólogo Marino, egresado de la Universidad de California en San Diego. Actualmente es presidente ejecutivo de IDE45- Start UP, empresa enfocada en el desarrollo de empresas de tecnología en plataformas escalables. Durante los últimos 10 años hasta el 2014, fue vice-presidente de Estrategia y Tecnología de Grupo Televisa. Anteriormente se desempeñó en diferentes posiciones como: Co-fundador y presidente del consejo de NCubo Holdings, empresa incubadora de empresas de tecnología como: Kionetworks.com. Fundador y presidente ejecutivo de iWeb, empresa enfocada en proyectos de desarrollo tecnológico en Internet, fundador y presidente ejecutivo de Digital Media Studio, director regional de Tecnologías Multimedia para la división de Apple en Europa. Durante los últimos cinco años, consejero del American School Foundation, consejero de Kionetworks y miembro del comité de sistemas de información y tecnología de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple.

### Carlos Antonio Danel Cendoya

Arquitecto, egresado de la Universidad Iberoamericana, cuenta con una maestría en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE) y estudios en Microfinanzas por The Economist Institute (Boulder) y en Harvard Business School. Actualmente es presidente del consejo de administración de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, consejero de Compartamos, S.A. (Guatemala), Red Yastás, S.A. de C.V., Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V. y Fundación Gentera, A.C.

### Carlos Labarthe Costas

Ingeniero Industrial, egresado de la Universidad Anáhuac, cuenta con estudios en negocios y microfinanzas en The Economist Institute (Boulder) y en Alta Dirección de Empresas en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE). Ha cursado diversos programas de microfinanzas en The Economic Institute en Boulder y Harvard Business School. En el ámbito académico ha impartido clases en la Universidad Iberoamericana, el Consorcio Latinoamericano para Capacitación en Micro

financiamiento (COLCAMI) y en el Curso de Formación Social (CUFOSO) de la Unión Social de Empresarios de México (USEM). Actualmente es Presidente y consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple y consejero de Compartamos, S.A. (Guatemala), Compartamos Financiera, S.A., Red Yastás, S.A. de C.V., Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Compartamos Servicios, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V., Fundación Gentera, A.C., Worldfund, Advenio y Vista Desarrollos, IGNIA y también es presidente del consejo de administración de Promoción Escolar S.C. y Grupo Kipling.

### Claudio Xavier González Guajardo

Abogado egresado de la Escuela Libre de Derecho, con maestría en Derecho y Diplomacia y doctorado en Derecho y Relaciones Internacionales por la Fletcher School of Law and Diplomacy, de la Universidad de Tufts. Actualmente es presidente y cofundador de Mexicanos Primero, A.C., organización dedicada a incrementar la cantidad y la calidad de la educación en México y Visión 2013, A.C. Es co-fundador y miembro del Comité Técnico de BÉCALOS, co-fundador y presidente honorario del Patronato de la Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación, A.C. (UNETE), Co-fundador y Presidente de Mexicanos Contra la Corrupción, A.C., iniciativa ciudadana que busca combatir la corrupción y la impunidad y construir, por la vía del diagnóstico, la exigencia de cambio y la propuesta de mejora, una cultura de legalidad en nuestro país, Co-fundador y Presidente del Despacho de Investigación y Litigio Estratégico, A.C. (DILE), instancia que busca evidenciar y combatir los casos de corrupción, impunidad y destrucción del Estado de derecho más emblemáticos en México y co-fundador y expresidente de Fundación Televisa, A.C., es consejero de Gentera, S.A.B. y de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple. Se especializa en generar mecanismos de participación ciudadana, filantropía y mejora de la calidad educativa, desde la sociedad civil.

### Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo

Licenciado en Derecho egresado de la Universidad Iberoamericana, con maestría en Derecho por la

Universidad de Columbia. Fue Director General del Grupo Financiero Banamex el banco líder en México (subsidiaria de Citigroup) y en donde desempeñó distintas posiciones desde el año 2002. Antes de su incorporación a Citi/Banamex, Javier Arrigunaga fue Embajador de México ante la OCDE. Previamente trabajó por 15 años en Banco de México en donde desempeñó diversos cargos. Fue Director General del Fondo Bancario de Protección al Ahorro y en este carácter fue miembro del equipo responsable de la negociación del paquete de apoyo internacional a México para enfrentar la crisis macroeconómica de 1994. Javier Arrigunaga fue Presidente de la Asociación de Bancos de México 2013-2014 y ha sido miembro del consejo de distintas compañías e instituciones incluyendo, la Bolsa Mexicana de Valores, el Grupo Financiero Banamex, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Grupo Financiero Scotiabank Inverlat. Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico (la aerolínea bandera de México) y Director General de Xokan, firma de asesores financieros. Es consejero de Gentera y Compartamos, la micro financiera líder en México, consejero de Dine y Kuo, miembro del Consejo Asesor Internacional del Banco Popular Español y Asociado de la Asamblea General de la Universidad Iberoamericana, su alma mater.

### John Anthony Santa María Otazúa

Licenciado en Administración de Empresas y maestría en Finanzas, egresado de Southern Methodist University Dallas, TX. Actualmente es presidente de Coca-Cola FEMSA y consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple. Se especializa en el área de planificación estratégica.

### José Ignacio Ávalos Hernández

Presidente del Consejo y Fundador de Promotora Social México organización de Inversión de Impacto en México, Presidente y Fundador de Un Kilo de Ayuda, reconocida ONG que trabaja por el desarrollo infantil temprano, buscando una niñez plena en México. Ha incursionado en los campos de Salud con el sistema de hospitales COFAS, en la educación como Fundador y Consejero de Mexicanos Primero y en el Desarrollo

Económico con Mi Tienda una innovadora cadena de abasto rural. Consejero de Banco Compartamos desde su origen.

### José Manuel Canal Hernando

Contador Público, egresado de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Actualmente es consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, consejero, comisario y asesor de diversas empresas tanto privadas como registradas en los mercados de valores como FEMSA, Coca-Cola FEMSA, Grupo KUO, Grupo Industrial Saltillo, Fundación Bécalos y Estafeta. Se especializa en el área auditoría, contabilidad, control interno y gobierno corporativo.

### Juan Ignacio Casanueva Pérez

Es Contador Público, egresado de la Universidad Iberoamericana, egresado del programa "Program of Corporate Governance: Effectiveness and Accountability in the Boardroom" en Kellogg Northwest University y del Programa en Alta Dirección del IPADE. Diplomado en Habilidades Directivas de la Universidad Iberoamericana y adicionalmente ha tomado varios cursos y diplomados relacionados con el sector Asegurador. Actualmente es Presidente de Consejo de Interprotección; un grupo consolidado por 20 empresas especializadas en diferentes nichos del sector de seguros, con presencia en más de 20 países. Es miembro del Consejo de Kio Networks, Consejero de Grupo AXO, Consejero de Finances México, consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V. Participa activamente en proyectos altruistas, sociales y ambientales, es Consejero de Hombre Naturaleza A.C, Consejero de Endeavor, Miembro del Patronato de Mexicanos Primero, Presidente de la Fundación Carlos Casanueva Pérez, y Presidente del Fideicomiso Pro-bosque de Chapultepec.

### Juan José Gutiérrez Chapa

Ingeniero Industrial y de Sistemas, egresado del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Actualmente participa principalmente en el sector de Microfinanzas, es presidente de la Comisión

de Inclusión Financiera COPARMEX, presidente del consejo de administración de FOMEPADE, S.A. de C.V. SOFOM, consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Compartamos Financiera, S.A. y Compartamos, S.A. Además, es inversionista y miembro de consejos en varios sectores: entidades financieras, turístico, restaurantero, inmobiliario y de servicios. Se especializa en materia comercial y de microfinanzas.

**Luis Fernando Narchi Karam**

Licenciado en Administración de Empresas, egresado de la Universidad Anáhuac. Actualmente es vicepresidente de Narmex, S.A. de C.V., consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Fundador de Happynation, S.A. de C.V., fundador de Grupo La Bendición, Alimentos y Bebidas, S.A.P.I., fundador de GGC Gourmet Central Restaurant, S.A. de C.V., fundador de Operadora y Promotora de Restaurantes, S.A. de C.V., y miembro del Patronato del Instituto Nacional de Cancerología.

**Martha Elena González Caballero**

Contadora Pública Certificada, egresada de la Universidad Iberoamericana, cuenta con diversos cursos impartidos en el programa especial Infonavit del IPADE. Participó como miembro del comité de auditoría del Infonavit y del comité técnico del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Actualmente es consejera de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, comisario de la SD Indeval, de la Contraparte Central de Valores y asesora del Fondo de defunción del Colegio de Contadores Públicos de México y otras entidades. Se especializa en el área de auditoría en el sector financiero.

**Rose Nicole Dominique Reich Sapire**

Licenciada en Sistemas Computacionales Administrativos, egresada del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, cuenta con maestría en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México, con The Corporate Leader Program por Harvard Business School of Management, Boston, MA, EUA y el Programa Ejecutivo en la Graduate School of Management de Kellogg, Chicago, EUA. Actualmente es consejera de Cobiscorp International, Industrias Diesco, de WPO Capítulo México, de "Por lo derecho", de Construsistem S.A de C.V y consejera de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple. Hasta el 2012 fue Vicepresidenta Ejecutiva y CEO de Grupo Financiero Scotiabank México y Scotiabank Internacional. Actualmente es Chief Executive Officer de BNP Paribas Cardif México.

# Fieles a nuestras convicciones

## NUESTRA FILOSOFÍA

G4-56, G4-57, G4-58

A lo largo de estos 25 años de historia, continuamos fieles a los valores y principios que nos vieron nacer. Nos hemos guiado por nuestra Filosofía, un estilo de vida que nos compromete con todo lo que hacemos, reconociendo que toda persona es única e irrepetible y tiene valor en sí misma, respetando su dignidad y reconociendo sus derechos y obligaciones.

**NUESTRA FILOSOFÍA ES NUESTRO DIFERENCIADOR. ES NUESTRA FORMA DE PENSAR Y ACTUAR**

### Filosofía GENTERA

Nuestra forma de pensar y actuar

Se compone de



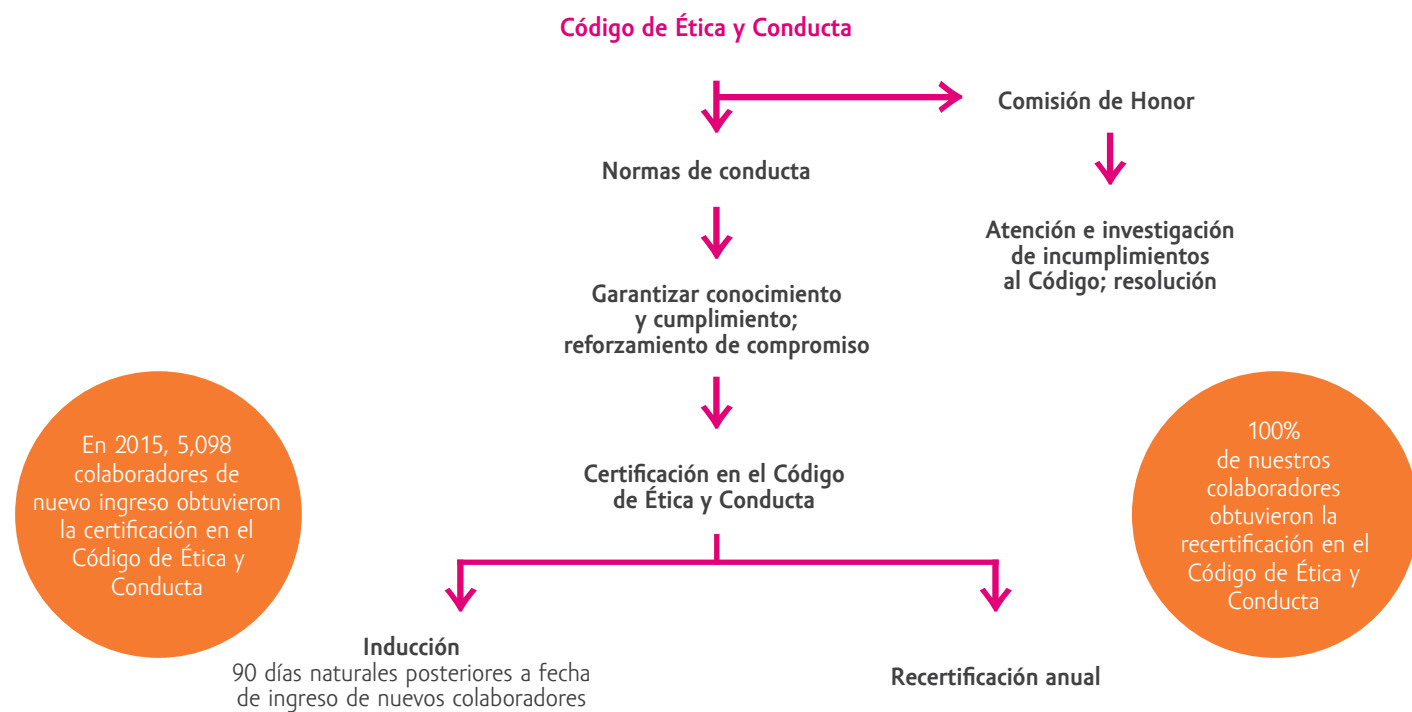
## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (GENERAL Y ESPECÍFICO), CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO)

G4-56, G4-57, G4-58, G4-S04

Se trata del instrumento que comunica nuestra Filosofía, ofrece los medios para vivirla y protegerla y guía nuestras acciones en nuestra labor diaria. Representa la principal herramienta a través de la cual compartimos nuestra esencia con todos nuestros grupos de interés, pues es obligatorio para todos los colaboradores, consejeros y comisarios de las empresas de Gentera, así como para clientes y proveedores.

Logramos permear esta forma de actuar a través de normas de conducta, comportamientos que fomentan las sanas relaciones y protegen los intereses de nuestros *stakeholders* internos y externos y permiten que en Gentera contemos con un alto nivel de credibilidad. Las normas de conducta abordan los temas de conflictos de intereses, manejo de información e información privilegiada, corrupción y acoso, además de ambiente laboral, entre otros.



Además, año con año aplicamos nuestra encuesta de Mística, cuyo objetivo es medir la vivencia de nuestros valores en las labores diarias.

EN 2015, APLICAMOS **15,300** ENCUESTAS, OBTENIENDO COMO RESULTADO GLOBAL ANUAL UN 88% DE VIVENCIA DE LA MÍSTICA

Para proteger nuestra Filosofía y conservar nuestros valores hemos establecido medios de denuncia para cada una de nuestras empresas, a través de los cuales es posible denunciar de manera confidencial los incumplimientos a las normas de conducta, los cuales son atendidos por nuestra Comisión de Honor.

Si deseas conocer mayores detalles sobre nuestro Código de Ética y Conducta y los medios de denuncia, visita nuestra página: <https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/codigoetica>

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

G4-DMA CUMPLIMIENTO REGULATORIO G4-14

La labor principal que realizamos para identificar y mitigar riesgos en términos del cumplimiento regulatorio en todos los temas que conciernen a Gentera y sus empresas, es brindar asesoría legal de manera oportuna y vigilar la atención a los requerimientos de las autoridades de manera correcta

y oportuna, lo cual se encuentra debidamente establecido en nuestros procedimientos institucionales. Las entidades que regulan las operaciones de nuestro Grupo en los tres países donde tenemos presencia son las siguientes:

México	Perú	Guatemala
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)</li> <li>Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)</li> <li>Banco de México (BANXICO)</li> <li>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)</li> <li>Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)</li> <li>Servicio de Administración Tributaria (SAT)</li> <li>Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)</li> <li>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</li> <li>Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como Sociedad Anónima, nos rigen los entes regulatorios de industria y comercio de Guatemala</li> </ul>

Debido a que contamos con un robusto proceso para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales emitidas por estas instituciones, evitamos el surgimiento de impactos económicos y reputacionales para el Grupo, y con ello, logramos que Gentera y sus empresas ocupen una posición ponderada frente al sector, ante algunos de los reguladores, como son la CNBV y la CONDUSEF.

Compartamos Banco fomenta una cultura organizacional de autocontrol, en la que el papel que desempeña cada uno de los colaboradores en el seguimiento y aplicación de los instrumentos de control es fundamental y brinda confianza a los clientes, debido a que las operaciones de la institución se encuentran estandarizadas y cumplen con las normas vigentes.

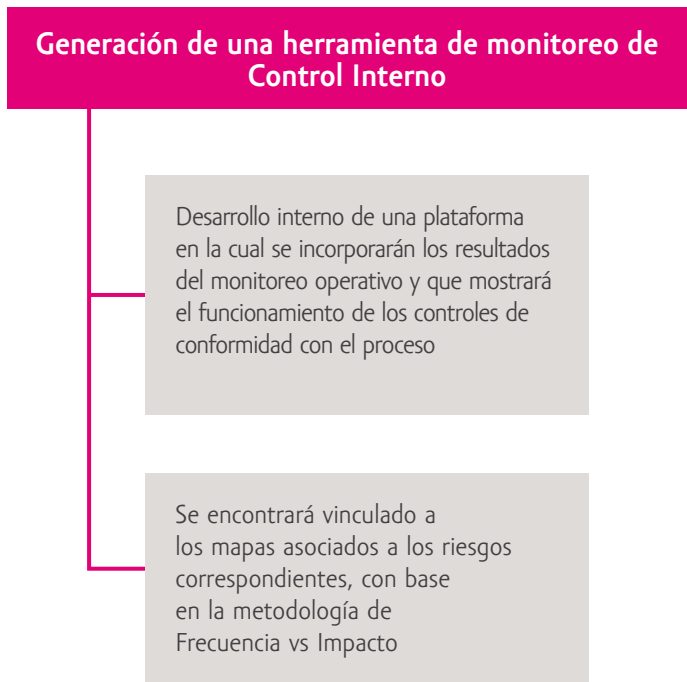
EN 2015, LA CNBV RECONOCIÓ A COMPARTAMOS BANCO COMO UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ROBUSTO, CONSTITUIDO POR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE GARANTIZAN LA CORRECTA ACTUACIÓN DE LOS COLABORADORES.

### Procedimiento de Control Interno

Entradas	Proceso	Entregables
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulación aplicable (incluye nueva regulación y cambios a la ya existente)</li> <li>Modificaciones a productos y/o procesos</li> <li>Observaciones por parte de autoridades y auditorías internas y externas</li> <li>Mejoras propuestas por la actividad de monitoreo de controles</li> <li>Estrategia del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de cada uno de los aspectos señalados como entradas</li> <li>Identificación de riesgos y controles asociados</li> <li>Evaluación de la eficiencia de los controles existentes</li> <li>Generación de documentos normativos internos</li> <li>Monitoreo de los controles relevantes que regulan el proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matrices de cumplimiento</li> <li>Matrices de controles</li> <li>Matrices de controles a monitorear</li> </ul>

A través de este esquema de actuación buscamos eficientar nuestras operaciones, contar con información financiera confiable y oportuna, cumplir de manera precisa con las leyes y normas vigentes y aplicables,

además de lograr la salvaguarda de los recursos de nuestra Institución. Para contribuir a estos objetivos y consolidar nuestro proceso, hemos establecido una meta prioritaria:



#### G4-DMA AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

G4-14, G4-47, FS9

Para garantizar que nuestras operaciones se alineen a las normas aplicables y a nuestra misión, contamos con un proceso de auditoría en el que verificamos –de conformidad con las actividades, frecuencia y alcance descritos en el Plan Anual de Auditoría Interna– que mediante la aplicación homogénea y eficiente de las políticas y procedimientos de nuestro control interno, exista una correcta gestión de riesgos y logremos la identificación de oportunidades de mejora para reinventar nuestro modelo de negocio.

#### G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

(GENERAL Y ESPECÍFICO) G4-SO4

Aunado a ello, de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría emitidas por el *Institute of Internal Auditors* –Norma 1210.A2–, nuestros auditores cuentan con los conocimientos suficientes para la evaluación del riesgo de fraude y el proceso de gestión, así contamos con el área de Seguimiento de Fraudes, la cual brinda el correcto seguimiento a este tipo de incidentes.





## PARTICIPACIÓN SECTORIAL

G4-DMA POLÍTICA PÚBLICA (GENERAL Y ESPECÍFICO), PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL (GENERAL Y ESPECÍFICO), PARTICIPACIÓN ACTIVA

En términos de política pública, nuestro Grupo participa de manera activa en cámaras sectoriales, redes y organismos, con la finalidad de posicionar nuestras actividades, dar a conocer la manera en la que gestionamos valor de tipo económico, social y humano, y compartir buenas prácticas en el sector financiero.

2015, al ser un año electoral, representó un periodo que derivó en diversos retos debido al surgimiento de nuevos temas en la agenda política, lo cual implicó la limitación de interacción con órganos legislativos y el monitoreo constante de la coyuntura para determinar si existen asuntos que restrinjan nuestro modelo de negocio y evitar la existencia de riesgos reputacionales relacionados con el control de servicios financieros.

2015 CONSTITUYÓ UN AÑO DE CONSOLIDACIÓN DE ACTIVIDADES RESPECTO A LA REFORMA FINANCIERA APROBADA POR EL CONGRESO MEXICANO EN 2014, POSIBILITANDO EL APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES PARA CONTINUAR CON LA ASPIRACIÓN DEL GRUPO

G4-14

El proceso para gestionar y aminorar los riesgos inmersos en esta materia de libre competencia y política pública se basa en la vigilancia de la correcta actuación con respecto a los requerimientos de las autoridades y la adecuada comunicación de los impactos resultantes a través de mensajes específicos para cada audiencia y su sensibilización, logrando el reforzamiento de opiniones entre los grupos de interés respecto al Grupo, el correcto posicionamiento en cámaras sectoriales y la rentabilidad del negocio.

Este modo de gestión resulta ser un proyecto exitoso de emprendimiento en términos de transparencia y ética, debido al seguimiento permanente de la opinión pública en medios de comunicación, estudios de opinión bienales y la consecución de los planes y estrategias determinadas por el Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social, con el fin de dar seguimiento a los objetivos y metas establecidos.

### METAS 2016

- MANTENIMIENTO DE LA CALIFICACIÓN EN ESTUDIOS DE OPINIÓN
- CONTINUIDAD EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA A CADA AUDIENCIA



G4-16

Las asociaciones en las que participamos de manera activa como Grupo son:

México	Perú
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Bancos de México (ABM)</li> <li>• Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos, A.C. (AMEDIRH)</li> <li>• Confederación Patronal de la República Mexicana, S.P. (COPARMEX)</li> <li>• Consejo de la Comunicación, A.C.</li> <li>• <i>MicroFinance Network</i></li> <li>• ProDesarrollo Finanzas y Microempresa, A.C.</li> <li>• Red ACCION</li> <li>• Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFINMEX)</li> <li>• Unión Social de Empresarios de México, A.C. (USEM)</li> <li>• Foro Económico Mundial (<i>World Economic Forum</i>)</li> <li>• <i>Microinsurance Network</i></li> <li>• Consejo Coordinador Empresarial (CCE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF)</li> <li>• Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)</li> </ul>

Por otra parte, nos encontramos evaluando las asociaciones ubicadas en Guatemala con el fin de determinar con cuáles de ellas estableceremos un vínculo en 2016.

G4-DMA CARTERA DE PRODUCTOS, PARTICIPACIÓN ACTIVA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Compartamos Banco forma parte de la Asociación de Bancos de México (ABM) y, de acuerdo con las políticas que ésta establece, participa con derecho de voto en algunos de sus Comités, los cuales abordan temas específicos relativos a sustentabilidad, responsabilidad social y educación financiera.

# Generación de Valor Económico

G4-EC8

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables.

Indicadores	2014	2015	Variación
Cartera total (millones de pesos)	23,951	28,496	19.0%
Resultado neto	3,162	3,161	0.0%
Eficiencia operativa	27.6%	30.00%	2.4 pp
Empleo directo	18,999	20,179	6.2%
Empleo indirecto <sup>(1)</sup>	2'883,686	3'218,117	11.6%

<sup>(1)</sup> Número de clientes al cierre del periodo multiplicado por 1.0032 personas contratadas por micronegocios, según Encuesta Nacional de Micronegocios 2010 realizada por el INEGI.

# Desempeño financiero

## G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO

Al ser el Grupo líder en servicios financieros para la base de la pirámide y en cumplimiento con nuestra labor de erradicar la exclusión financiera, tenemos la responsabilidad de generar resultados constantes y transparentes que permitan a nuestros grupos de interés tomar las mejores decisiones.

### G4-2, G4-14

Aun cuando existen riesgos en el incremento de la morosidad, en costos de servicios denominados en dólares, en el encarecimiento de los costos de fondeo y en la probabilidad de que cierto número de clientes

decidan no acceder a más créditos, en conjunto con el contexto microeconómico y macroeconómico, nuestro destacado desempeño financiero trae consigo impactos positivos que permiten nuestra permanencia en el tiempo como el Grupo impulsor de la economía y que pone al alcance de un mayor número de personas infraestructura de puntos de servicio, nuevos productos y servicios, creación de fuentes de empleo, además de consolidar la relación con nuestros fondeadores –banca comercial, banca de desarrollo y mercado de deuda–.



Contamos con procesos de control del desempeño cuyo objetivo es maximizar los impactos positivos e identificar los posibles riesgos, así como mitigar los impactos negativos en los resultados de Genera y sus empresas.

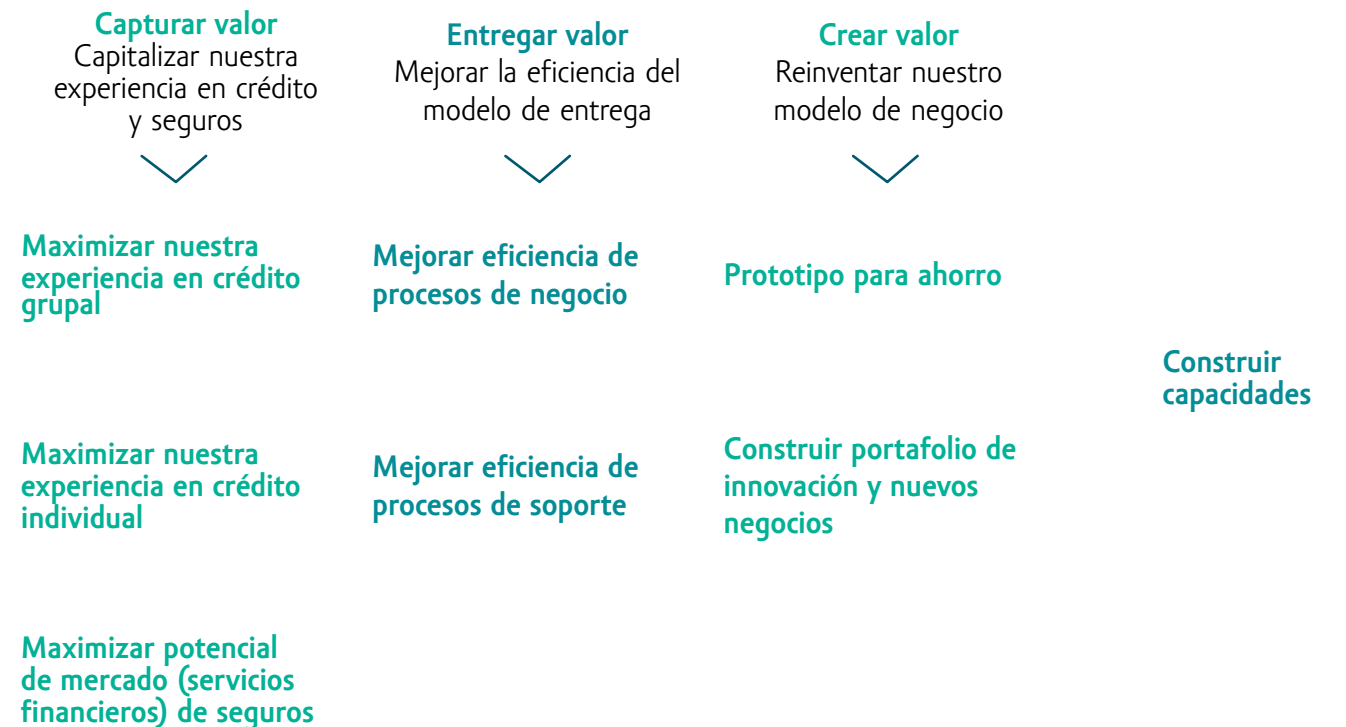
Para gestionar tales impactos, permitir el cumplimiento de las metas establecidas, facilitar las posibles desviaciones que presente el plan de negocios aprobado e informar a nuestros grupos de interés sobre estos procesos y resultados, nos valemos de diversas herramientas y órganos, como son:

- Estados financieros mensuales sobre todas las empresas del Grupo

- Análisis financiero mensual
- Contacto constante con el mercado de Capitales y Deuda
- Plan de negocio anual y presupuesto anual
- Comités del Consejo de Administración, los cuales asesoran a la administración con las mejores prácticas de la industria y de otros países
- Indicadores de gestión y tableros de control que se reportan a los Comités y al Consejo
- Reportes a entidades externas –CNBV, BMV, SBS, calificadoras, analistas, fondeadores, autoridades y reguladores–
- Reporte de eventos relevantes
- Monitoreo del proceso de control presupuestal

## ESTRATEGIA OPERATIVA Y FINANCIERA G4-2

### ACTIVOS Y CAPACIDADES



CRECIMIENTO DE LA CARTERA EN **19%**

UTILIDAD NETA **3,161 MDP**

CARTERA VENCIDA DE **3.09%**

**9.3%** ROA    **25.1%** ROE

De conformidad con estas líneas de acción, en 2015 logramos:

- Más de 3.2 millones de clientes, crecimiento de 333,364 clientes respecto a 2014
- Una cartera de 28,496 mdp, lo que representó un crecimiento del 19% en relación a 2014
- Con la incorporación de Intermex, la adición del producto de remesas a la oferta de servicios para nuestros clientes
- La adquisición del 99.9% de las acciones de Compartamos Financiera en Perú
- La primera emisión de deuda en el mercado de valores en Perú
- La implementación del nuevo ERP corporativo de SAP en Genera

Como parte de nuestra renovación estratégica, hemos redefinido nuestra aspiración. En Genera aspiramos a empoderar a 10 millones de personas del segmento sub-atendido en los próximos 10 años para mejorar su vida mediante soluciones financieras personalizadas y digitales, generando valor compartido.

Para lograr nuestra aspiración, hemos trazado nuestro rumbo estratégico a cinco años, tendiente al crecimiento a través de la diversificación de geografías, clientes y soluciones financieras, profundizando la relación con nuestros clientes y operando de forma eficiente.

## METAS 2016

- AUMENTAR LA CARTERA
- AUMENTAR EL MARGEN FINANCIERO
- LLEGAR A MÁS CLIENTES
- MANTENER LAS TASAS
- EFICIENTAR EL GASTO



## RESULTADOS FINANCIEROS Y OPERATIVOS

G4-9 G4-EC1 G4-EN31

Concepto	2013	2014	2015	% variación 15/14
Cientes	2'754,860	2'874,488	<b>3'207,852</b>	<b>11.6%</b>
Colaboradores	19,339	18,999	<b>20,179</b>	<b>6.2%</b>
Oficinas de Servicios <sup>(1)</sup>	577	635	<b>758</b>	<b>19.4%</b>
Cartera (millones de pesos)	20,706	23,951	<b>28,496</b>	<b>19.0%</b>
Saldo promedio por cliente	7,516	8,332	<b>8,883</b>	<b>6.6%</b>
Índice de morosidad	3.12%	3.28%	<b>3.09%</b>	<b>-19.0 pp</b>
<b>(Millones de pesos)</b>				
Intereses de cartera de crédito	12,475	14,348	<b>17,167</b>	<b>19.6%</b>
Ingreso procedente de inversiones financieras <sup>(2)</sup>	115	103	<b>109</b>	<b>5.8%</b>
Ingresos de la venta de activos (tangibles e intangibles)	-39	7	<b>-15</b>	<b>-314.3%</b>
Ingresos por intereses	12,590	14,451	<b>17,276</b>	<b>19.5%</b>
Gastos por intereses	818	822	<b>885</b>	<b>7.7%</b>
Margen financiero	11,772	13,629	<b>16,391</b>	<b>20.3%</b>
Margen financiero ajustado por riesgos	10,164	11,937	<b>14,185</b>	<b>18.8%</b>
Gastos operativos	6,763	7,939	<b>10,156</b>	<b>27.9%</b>
Sueldos y prestaciones <sup>(3)</sup>	4,328	4,905	<b>6,030</b>	<b>22.9%</b>
Impuestos <sup>(4)</sup>	1,241	981	<b>1,445</b>	<b>47.3%</b>
<b>Inversiones en comunidades (millones de pesos)</b>				
Donativos monetarios + en especie (FRSC)	29.4	32.1	<b>36.7</b>	<b>14.3%</b>
Contribuciones uno a uno (Convocatoria por la educación)	N/A	N/A	<b>5.7<sup>(5)</sup></b>	
Voluntariado (Fundación)	0.4	0.9	<b>2.7</b>	<b>200.0%</b>
Contribuciones en especie de servicios o equipo	3.6	2.8	<b>6.8</b>	<b>142.9%</b>
Costos de gestión de donativos, voluntariado y programas dirigidos a las comunidades (FRSC)	1.4	0.8	<b>0.5</b>	<b>-37.5%</b>

Concepto	2013	2014	2015	% variación 15/14
<b>Gastos e inversiones para la protección del medio ambiente (millones de pesos)</b>				
Costos de prevención y gestión ambiental	0.8	1.3	1.6	23.1%
<b>(Millones de pesos)</b>				
Resultado de la operación	3,512	4,147	4,658	13.0%
Resultado neto	2,271	3,162	3,161	0.0%
Capitalización (desglosada en términos de deuda)	15,222	16,083	21,142	31.5%
Capitalización (en términos de patrimonio)	8,943	12,060	13,501	11.9%
Cartera promedio	20,359	22,801	26,460	16.0%
Promedio activos productivos	22,399	25,442	29,110	14.4%
Resultado operativo / cartera promedio	17.3%	18.2%	17.6%	-0.60 pp
Resultado neto / cartera promedio	11.2%	13.9%	11.9%	-2.00 pp
Resultado operativo / activos productivos promedio	15.7%	16.3%	16.0%	-0.30 pp
Resultado neto / activos productivos promedio	10.1%	12.4%	10.9%	-1.50 pp
<b>Activo</b>				
Disponibilidad + Inversiones en valores + Deudores por reporto	2,533	3,363	3,539	5.2%
Activo	25,362	30,543	36,514	19.5%
Liquidez (disponibilidad + inversiones en valores) / activo total	10.0%	11.0%	9.7%	-1.30 pp
Cartera total	20,706	23,951	28,496	19.0%
Cartera vencida	645	785	881	12.2%
Activo fijo	976	921	1,087	18.0%
<b>Pasivo</b>				
Pasivo total	16,419	18,483	23,014	24.5%
Pasivo con costo	15,222	16,083	21,142	31.5%
<b>Capital contable</b>				
Utilidad neta por acción (cifra en pesos)	1.38	1.90	1.93	1.6%

Concepto	2013	2014	2015	% variación 15/14
Activos promedio	25,025	28,726	33,855	17.9%
Capital contable promedio	8,977	10,758	12,587	17.0%
ROA (resultado neto / activo promedio)	9.1%	11.0%	9.3%	-1.70 pp
ROE (resultado neto / capital contable promedio)	25.3%	29.4%	25.1%	-4.30 pp
Valor contable por acción (cifra en pesos)	5.4	7.3	8.2	12.3%
Precios de acción al cierre del ejercicio (cifra en pesos)	24.4	29.7	33.35	12.5%
Total de acciones para cálculo UPA y PCA	1,648'211,536	1,648'211,536	1,638'682,719	-0.6%

<sup>(1)</sup> Incluye Oficinas de México, Perú y Guatemala, así como las 60 sucursales con imagen de Intermex y 11 sucursales de Compartamos Banco.

<sup>(2)</sup> Cantidades obtenidas en concepto de intereses sobre préstamos financieros, dividendos por tenencia de acciones, regalías e ingresos directos procedentes de activos.

<sup>(3)</sup> Incluye sueldos, bonos, prestaciones y bono de transporte (pasajes a fuerza de ventas).

<sup>(4)</sup> ISR causado y diferido de la utilidad.

<sup>(5)</sup> En 2013 y 2014 no contábamos con contribuciones uno a uno. La línea base para este indicador es el año 2015.

## VALOR ECONÓMICO G4-9

Valor de la acción	2013	2014	2015	Variación de la acción COMPRAR C / Genera		
				Pesos	%	Dólares
Valor de la acción al último día hábil del año	24.4	29.7	33.4	3.7	12.5%	0.2
Tipo de cambio publicado el día 04 de enero de 2016 en el DOF	13.0843	14.7414	17.2487			
Número de acciones	1,648'211,536	1,648'211,536	1,638'682,719			
Número de accionistas efectivos	5	5	3			

Cartera de crédito (millones de pesos)	2013	2014	2015
México	16,447	18,961	22,850
Perú	4,045	47,683	5,237
Guatemala	189	221	409
<b>Total*</b>	<b>20,681</b>	<b>23,951</b>	<b>28,496</b>

\*En 2013, la cartera de crédito a diferencia de la cartera de EEFF no considera un préstamo de cartera comercial por 25 millones de pesos.

Ingreso por interés en 2015	Millones de pesos	%
México	15,442	89.4%
Perú	1,569	9.1%
Guatemala	265	1.5%
<b>Total*</b>	<b>17,276</b>	<b>100.0%</b>

Principales indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2015	Δ vs 2014	2015	Δ vs 2014	2015	Δ vs 2014
Cartera vencida / cartera total	<b>2.86%</b>	0.20 pp	<b>4.18%</b>	-1.47 pp	<b>2.23%</b>	-2.74 pp
Índice de cobertura	<b>179.9%</b>	4.9 pp	<b>168.2%</b>	19.6 pp	<b>182.0%</b>	64.6 pp
ROA	<b>11.6%</b>	-3.4 pp	<b>2.9%</b>	-1.5 pp	<b>3.2%</b>	3.4 pp
ROE	<b>31.7%</b>	-7.2 pp	<b>12.5%</b>	-21.2 pp	<b>4.4%</b>	4.6 pp

Porcentaje de la cartera desglosado, según la región y/o unidad de negocio	Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Gentera	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
	(México)	(México)	(México)	(México)	(Perú)	(Guatemala)
	80.2%	0%	0%	0%	18.4%	1.4%

	Utilidad neta (millones de pesos)		
	2013	2014	2015
México (Compartamos Banco)	2,496	3,233	3,001
Perú	76.08	205.79	149
Guatemala	Aún no generaba utilidades	0.77	15.32
Gentera, S.A.B. y subsidiarias	2,271	3,162	3,161



### VALOR ECONÓMICO CREADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

Concepto (millones de pesos)	2013	2014	2015
Valor económico directo creado <sup>(1)</sup>	13,307	15,257	<b>18,641</b>
Valor económico distribuido <sup>(2)</sup>	9,136	10,071	<b>12,880</b>
Valor económico retenido <sup>(3)</sup>	4,171	5,186	<b>5,761</b>
Resultado neto	2,271	3,162	<b>3,161</b>

(1) Valor económico directo creado = ingresos por intereses + comisiones y tarifas cobradas + resultado por intermediación + otros ingresos (egresos) de la operación, neto.

(2) Valor económico distribuido = gastos por intereses + comisiones y tarifas pagadas + gastos de administración y promoción + participación en el resultado de asociada + impuestos - depreciación y amortización.

(3) Valor económico retenido = valor económico directo creado - valor económico distribuido.

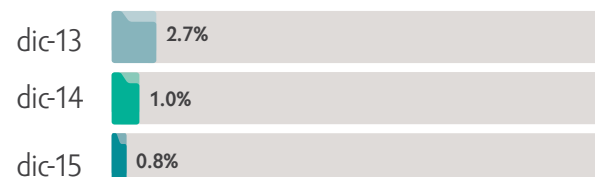
Concepto	2013	2014	2015
Número de clientes	2'754,860	2'874,488	<b>3'207,852</b>
Margen financiero (millones de pesos)	11,772	13,629	<b>16,391</b>
Eficiencia operativa	27.0%	27.6%	<b>30.0%</b>
Resultado de operación (millones de pesos)	3,512	4,147	<b>4,658</b>
Utilidad neta (millones de pesos)	2,271	3,162	<b>3,161</b>

### FONDEO (COMPARTAMOS BANCO)

#### Cebures



#### Multilateral



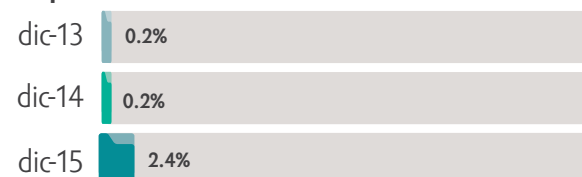
#### Banca comercial



#### Banca de desarrollo



#### Captación



#### Capital



Datos de Compartamos Banco	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Cebures	Captación	Total
Dic-13	36.6%	0.0%	13.3%	2.7%	47.2%	0.2%	<b>100%</b>
Dic-14	44.4%	0.4%	10.0%	1.0%	44.0%	0.2%	<b>100%</b>
Dic-15	35.3%	0.9%	22.7%	0.8%	37.9%	2.4%	<b>100%</b>

Datos de Perú <sup>(1)</sup>	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Fondos de Inversión	Captación	Total
Dic-13	11.0%	10.0%	30.2%	3.7%	29.4%	15.7%	<b>100%</b>
Dic-14	14.2%	10.6%	18.8%	7.9%	29.6%	18.9%	<b>100%</b>
Dic-15	26.0%	12.8%	20.0%	2.7%	20.7%	17.8%	<b>100%</b>

(1) En el caso de la determinación del Fondeo para 2013 y 2014, se modificó la estructura, incluyéndose el Fondeo por Captación.

Datos de Genera y México	2014		2015	
	Banco	Genera	Banco	Genera
Índice de eficiencia acumulado	63.0%	65.7%	68.1%	68.6%
Capital Contable / Activo Total	41.4%	39.5%	34.0%	37.0%
ICAP	33.1%	N/A	29.1%	N/A

# Materialidad y grupos de interés

---

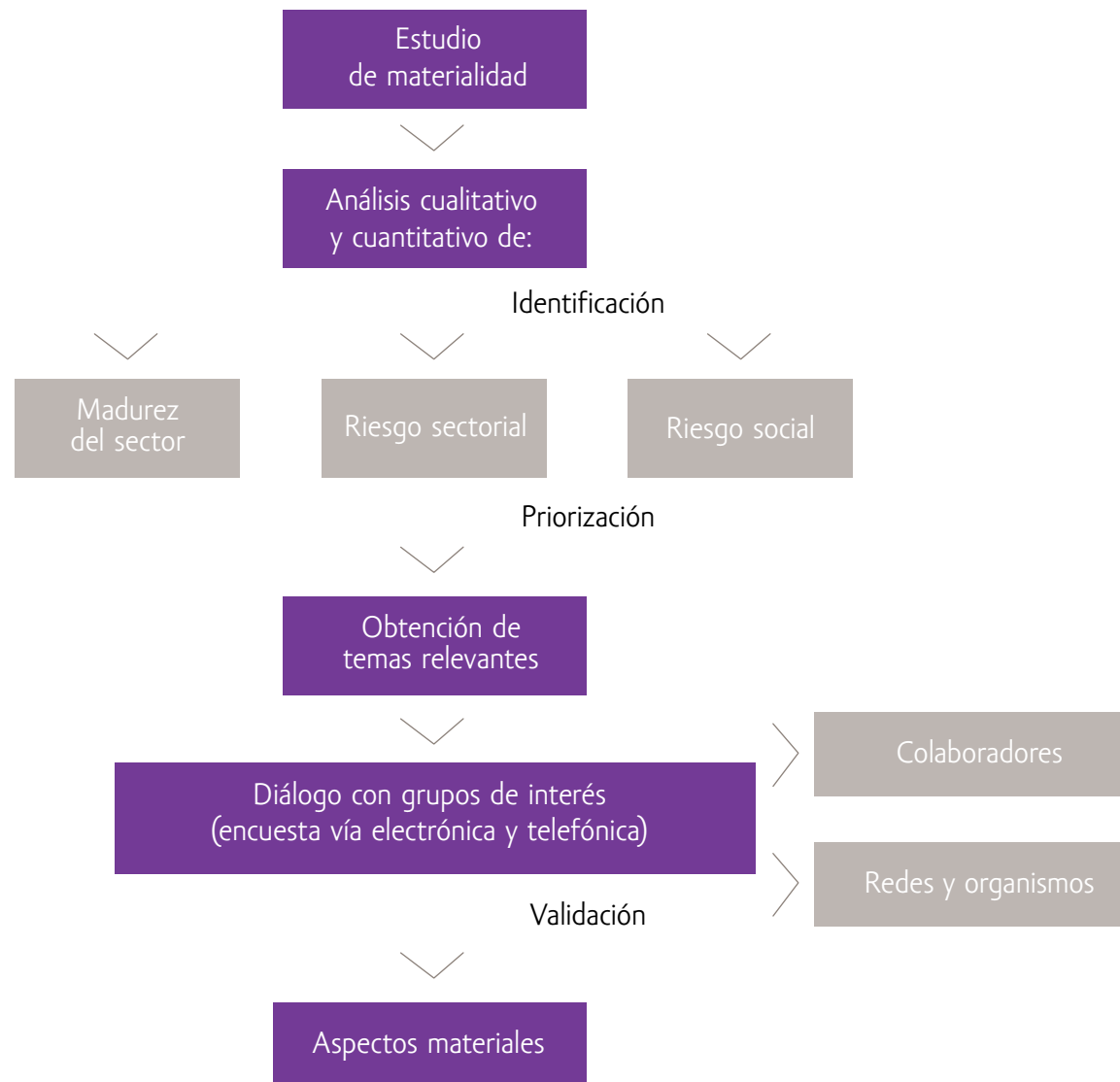




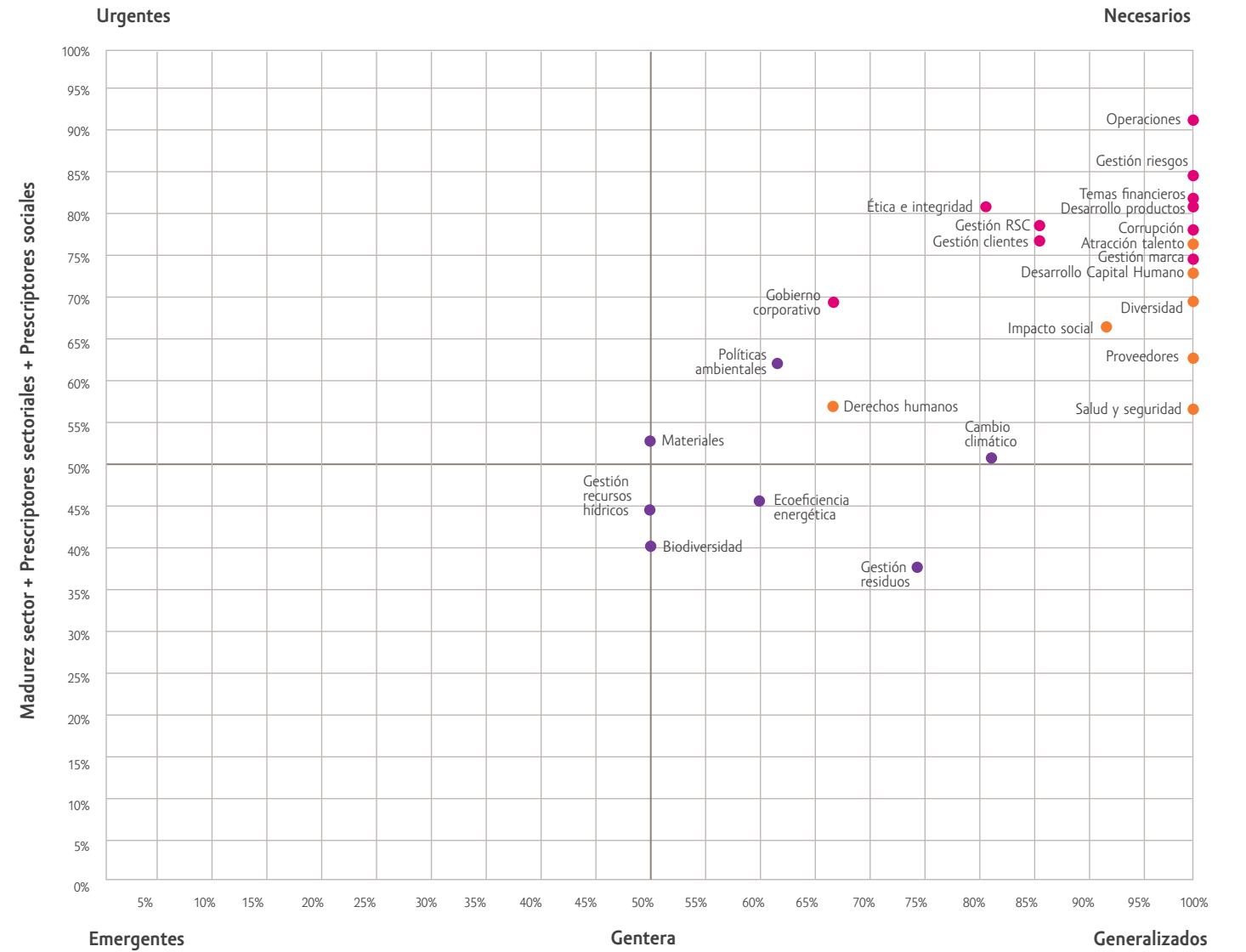
G4-18, G4-25, G4-27

En 2015 continuamos con el reforzamiento de los vínculos con los grupos de interés con quienes tenemos interacción constante, a través del diálogo permanente por medio de la gama de canales de comunicación con la que contamos. Asimismo, consolidamos nuestro compromiso con la transparencia y elaboramos nuevamente nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad con base en la Guía G4 del *Global Reporting Initiative* (GRI).

En conjunto con milenio3genera –consultoría en sustentabilidad– llevamos a cabo la renovación de nuestro estudio de materialidad a través de la siguiente metodología:



### TEMAS RELEVANTES PARA GENEREA



G4-26

Los resultados más significativos del diálogo son los siguientes:

#### COLABORADORES

Los temas más importantes para este grupo son:

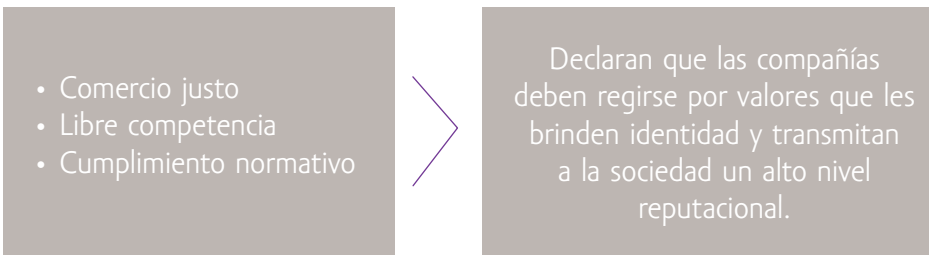
- No discriminación
- Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Relaciones entre los colaboradores y la dirección

Consideran que estos son algunos de los elementos con los que cuenta Genera al enfocarse en la persona y ser una empresa socialmente responsable.

En términos generales, además del Código de Ética y Conducta, los colaboradores no conocen las políticas que abordan estos temas, sin embargo, tienen conocimiento de las iniciativas emprendidas por Generera en aras de erradicar la exclusión financiera y el empoderamiento de las comunidades donde el Grupo tiene presencia, proyectos de educación impulsados por Fundación Generera y acciones para el cuidado del medio ambiente.

**REDES Y ORGANISMOS**

Los temas de mayor interés para este grupo son:



Los participantes aseveraron que para pertenecer a cada organismo no existe requerimiento alguno sobre la implementación de programas de responsabilidad social, sin embargo, destacan la proactividad de los asociados en el impulso e intercambio de las mejores prácticas.

Por otra parte, señalan que las tendencias a nivel internacional sugieren que, en congruencia con el compromiso con la sustentabilidad en sus operaciones, las compañías del sector financiero deben establecer herramientas detalladas de análisis de riesgos ambientales y sociales en los proyectos a financiar.

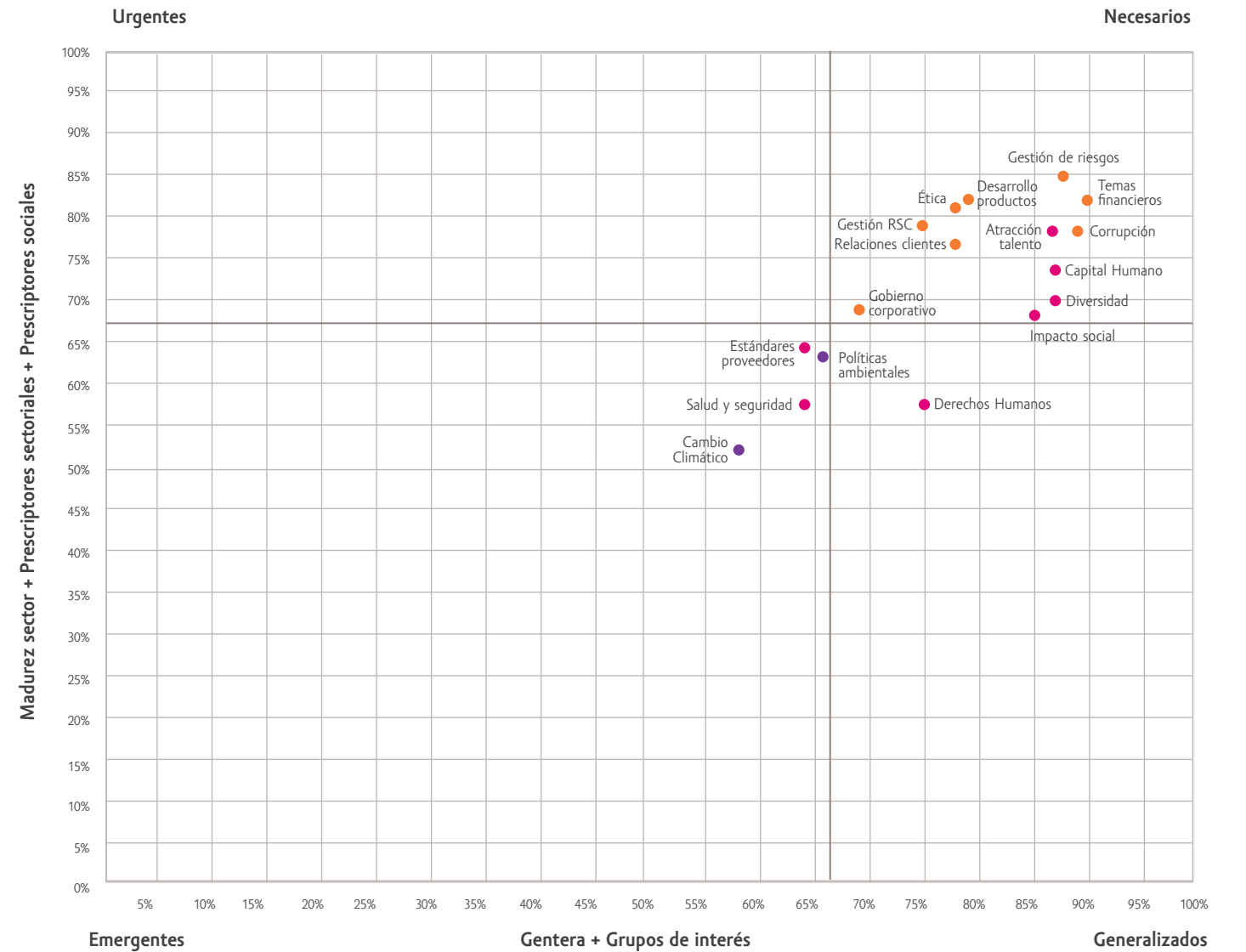
Asimismo, subrayan la trascendencia de la educación financiera en el sector, pues consideran que su importancia radica en lograr la oferta de servicios financieros responsables a través de productos adecuados para:

- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Impulsar la participación de una mayor cantidad de personas en el sistema financiero formal
- Apoyar la economía del país



**ASPECTOS MATERIALES PARA GENERERA**

Los aspectos materiales validados por los grupos de interés en el diálogo se presentan en la siguiente matriz:



G4-19

Los aspectos materiales fueron revisados y traducidos a aspectos establecidos por la Guía G4 del GRI, como se muestra en la siguiente tabla:

Tema	Aspecto GRI
Temas financieros	Desempeño económico / Consecuencias económicas indirectas / General
Corrupción, soborno y transparencia	Lucha contra la corrupción / Política pública / Prácticas de competencia desleal
Gestión de riesgos	Estrategia y análisis / Desempeño económico
Atracción y retención de talento	Empleo / Relaciones entre los trabajadores y la dirección
Desarrollo de capital humano	Capacitación y educación
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades / Igualdad de retribución entre mujeres y hombres / No discriminación
Impacto social	Desempeño económico / Consecuencias económicas indirectas / Comunidades locales
Desarrollo de productos y servicios / Responsabilidad sobre producto	Salud y seguridad de los clientes / Etiquetado de los productos y servicios / Comunicaciones de mercadotecnia / Cumplimiento regulatorio
Ética e integridad	Ética e integridad
Gestión de relaciones con clientes	Salud y seguridad de los clientes / Etiquetado de los productos y servicios / Privacidad de los clientes
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	Participación en iniciativas externas
Gobierno corporativo	Gobierno

G4-20, G4-21

La cobertura y los límites de cada aspecto material se encuentran detallados en la siguiente tabla:

Aspecto material	Cobertura	Límite
Desempeño económico	● ●	Inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos y competidores
Consecuencias económicas indirectas	● ●	Clientes, proveedores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil
General	● ●	Comunidades y organizaciones de la sociedad civil

Aspecto material	Cobertura	Límite
Empleo	● ●	Colaboradores y comunidades
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	● ●	Colaboradores
Capacitación y educación	● ●	Colaboradores
Diversidad e igualdad de oportunidades	● ●	Colaboradores, proveedores, clientes y generaciones futuras
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	● ●	Colaboradores
Inversión	● ●	Colaboradores, proveedores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil
No discriminación	● ●	Inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, comunidades, generaciones futuras, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Comunidades locales	● ●	Comunidades, generaciones futuras y organizaciones de la sociedad civil
Lucha contra la corrupción	● ●	Proveedores, clientes, comunidades, colaboradores, autoridades, medios masivos y líderes de opinión
Política pública	● ●	Colaboradores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Prácticas de competencia desleal	● ●	Colaboradores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Salud y seguridad de los clientes	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Etiquetado de productos y servicios	● ●	Clientes, autoridades, competidores, redes, asociaciones y organismos
Comunicaciones de mercadotecnia	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Privacidad de los clientes	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Cumplimiento regulatorio	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos

- Material para la Compañía y sus empresas
- Material dentro y fuera de la Compañía y sus empresas
- Material dentro de la Compañía y sus empresas
- Material fuera de la Compañía y sus empresas

A continuación, detallamos los canales de comunicación que ponemos al alcance de nuestros grupos de interés, así como sus expectativas y la respuesta que brindamos a cada uno de ellos:

G4-24, G4-26, G4-27

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas telefónicas de servicio al cliente</li> <li>Página web</li> <li>Buzón de sugerencias</li> <li>Asesor (comunicación directa)</li> <li>Encuestas de satisfacción en el servicio</li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> <li>Revistas y publicidad impresa</li> </ul>	Constante	Disponibilidad, seguridad y rapidez en los servicios y productos ofertados, con atributos de protección al cliente, educación financiera y cultura emprendedora.	Genera ofrece servicios financieros –crédito, ahorro, seguros, canales de pago y remesas– adecuados, accesibles y convenientes para el segmento atendido.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación interna: tablero de avisos, campanazo, intranet, pantallas, correo electrónico, boletines internos y revistas</li> <li>Medios de denuncia del Código de Ética y Conducta</li> </ul>	Constante	Remuneración justa, equilibrio entre vida personal, laboral y familiar; capacitación para el desarrollo profesional, participación en actividades de voluntariado.	Contamos con un sistema de remuneración superior al reglamentario, programas de liderazgo, formación humana y capacitación, buscando siempre la retención del talento humano.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de integración (RI)</li> </ul>	Mensual		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentros anuales de ventas y CEAS</li> <li>Encuesta anual de mística (clima laboral)</li> </ul>	Anual		

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de relación con inversionistas</li> <li>Email: investor-relations@genera.com.mx</li> <li>Web: https://www.genera.com.mx/wps/portal/genera/relacioninversionistas/informaciongeneral</li> </ul>	Constante		
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes trimestrales</li> <li>Comentarios y análisis de la administración</li> <li>Estados Financieros Consolidados</li> <li>Notas sobre los Estados Financieros Consolidados</li> <li>Presentación Corporativa Trimestral</li> <li>Conference Call</li> <li>Paquete de información financiera</li> <li>Información de Instrumentos Financieros Derivados</li> <li>Informes financieros y sustentables</li> </ul>	Trimestral	Rentabilidad y transparencia en la gestión del negocio.	Publicamos en tiempo y forma los resultados a nuestros inversionistas, cumpliendo con todos los parámetros legales que nos rigen como empresa pública.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte Anual BMV</li> <li>Informe Anual y Sustentable</li> <li>Estados Financieros Dictaminados</li> </ul>		

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de compras destinada a realizar todas las adquisiciones</li> <li>Código de Ética y Conducta para proveedores</li> <li>Página web: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/codigoetica">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/codigoetica</a></li> <li>Medios de denuncia:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de transparencia</li> <li>Líneas telefónicas:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Guatemala: 1800 8350 388</li> <li>México: 01800 506 12 64</li> <li>Perú: 08000 0903</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Constante	Trato justo, transparencia y comunicación oportuna.	<p>En Gentera, la Dirección de Servicios Generales y Recursos Materiales se encarga de las adquisiciones.</p> <p>Su proceso consiste en gestionar las licitaciones de los servicios y compras requeridas por otras áreas, enviar por lo menos tres cotizaciones y escoger al mejor proveedor con base en la calidad y precio del entregable.</p> <p>Como soporte a esta relación, en 2013 se elaboró un Código de Ética y Conducta para proveedores, el cual viene acompañado de una carta de aceptación, donde ambas partes se comprometen a cumplir con la filosofía y principios de Gentera.</p>
Autoridades, reguladores y legisladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión 1x1</li> <li>Visitas a campo</li> <li>Presentaciones con información del negocio</li> <li>Fact sheets</li> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> </ul>	Constante	La capacidad de incidir en aquellos actores con poder de decisión en ciertos aspectos de interés para el sector financiero, con el fin de propiciar un entorno favorable para el modelo de negocios.	<p>Gentera es una empresa que cumple con información a tiempo, transparencia y la normatividad aplicable en cada país de operación.</p> <p>Monitoreamos, en forma constante, los requerimientos de las autoridades cercanas a Gentera y sus empresas.</p>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Email: <a href="mailto:contacto@gentera.com.mx">contacto@gentera.com.mx</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> </ul>	Constante	Que el público en general conozca a Gentera y sus empresas, y los servicios financieros que ofrecen.	<p>Gentera es un grupo emprendedor, con 25 años de experiencia, que trabaja por la inclusión financiera de la base de la pirámide.</p> <p>A través de las empresas ofrecemos distintos servicios financieros –crédito, ahorro, seguros, canales de pago y remesas– para el segmento atendido.</p>

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Organizaciones de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Página web Fundación Gentera: <a href="http://www.fundaciongentera.org/">http://www.fundaciongentera.org/</a></li> <li>Email: <a href="mailto:contacto@fundaciongentera.org">contacto@fundaciongentera.org</a></li> <li>Talleres para ONG con las que trabajamos</li> <li>Donativo de colaboradores</li> </ul>	Constante	Apoyo a las iniciativas y proyectos sociales, paralelos a la estrategia social corporativa, que mejoren la educación y bienestar de las comunidades cercanas a la operación de Gentera y sus empresas.	<p>Comprometidos con la generación de valor social, Gentera cuenta con una estrategia de responsabilidad social corporativa que contempla:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Fundación Gentera</li> <li>Responsabilidad Social Corporativa en todas las empresas de Gentera</li> </ol>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual y de Sustentabilidad</li> <li>Convocatoria por la Educación</li> <li>Informe de Actividades de Fundación Gentera</li> </ul>	Anual	Libre competencia y que conozcan más sobre el modelo de negocios de Gentera y sus empresas.	<p>Gentera es una organización transparente, líder de la inclusión financiera, que ha contribuido a la creación de industria a lo largo de 25 años.</p>
Generaciones futuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa INCLUSO</li> <li>Web chavitos: <a href="https://www.compartamos.com.mx/wps/portal/Banco/Clientes/ChavitosCompartamos">https://www.compartamos.com.mx/wps/portal/Banco/Clientes/ChavitosCompartamos</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> <li>Conferencia “Tu vida, tu proyecto” y obra de teatro infantil “Compartamos Aventuras” en alianza con Fundación Nemi</li> <li>Día Compartamos con la Comunidad</li> </ul>	Constante	Generar valor social en los niños y jóvenes de las comunidades donde operamos para contribuir al desarrollo de la educación en México.	<p>Gentera aspira a generar tres tipos de valor, social, humano y económico en la comunidades donde opera.</p> <p>Los niños y jóvenes que forman parte de esas comunidades son importantes para Gentera y sus empresas.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concurso de Dibujo Infantil</li> <li>Promoción Escuadrón 9/10</li> <li>Día de la Familia</li> </ul>	Anual		

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Medios y Líderes de Opinión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de posicionamiento en medios masivos</li> <li>Desplegados</li> <li>Boletines de prensa</li> <li>Web de Boletines: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/boletines/boletines2015">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/boletines/boletines2015</a></li> <li>Entrevistas 1x1</li> <li>Web para Medios: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/medios">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/medios</a></li> <li>Email: <a href="mailto:medios@gentera.com.mx">medios@gentera.com.mx</a></li> </ul>	Constante	Transparencia, oportunidad y veracidad en la información entregada.	<p>Gentera es un grupo emprendedor, con 25 años de experiencia, que trabaja por la inclusión financiera de la base de la pirámide.</p> <p>Informamos los resultados y noticias que tienen un impacto en la operación y son de interés.</p> <p>Mantenemos una relación abierta y de comunicación constante con las fuentes de noticias financieras y de negocios.</p>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios</li> <li>Alianzas sociales</li> </ul>	Anual	Gentera realiza alianzas en dos sentidos, unas enfocadas al negocio para mejorar la eficiencia de las unidades de negocio y otras orientadas al sentido social.	Gentera está abierta a explorar convenios con diferentes organizaciones en función del modelo de negocios y la estrategia de responsabilidad social corporativa.
Redes, Asociaciones y Organismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en foros y comités <i>ad hoc</i> a temas puntuales del modelo de negocio del Grupo y sus empresas</li> <li>Reunión 1x1</li> <li>Envíos de información del negocio</li> </ul>	Constante	Transparencia y cooperación con asociaciones del sector financiero.	Como organización integrante del sistema financiero, Gentera participa constantemente en las asociaciones que representan su modelo de negocios.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becarios de Verano, servicio social y prácticas profesionales.</li> <li>Página web: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/carrera/becarios">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/carrera/becarios</a></li> <li>Email: <a href="mailto:academia@gentera.com.mx">academia@gentera.com.mx</a></li> </ul>	Periódicas	Vínculo con el ámbito académico para compartir el modelo de negocio.	<p>Estamos abiertos a participar en estudios académicos que aporten resultados sobre la industria. También participamos con ponencias en foros universitarios.</p> <p>Nuestros esquemas de vinculación académica, como el programa de becarios de verano, acerca a los jóvenes universitarios a proyectos relacionados con los servicios financieros que ofrecemos.</p>

# Acercas de nuestro informe

G4-18, G4-22, G4-28, G4-30, G4-32, G4-33

Nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad comunica nuestro desempeño en materia económica y social durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015. Ha sido elaborado por segundo año consecutivo con base en la metodología G4 del *Global Reporting Initiative (GRI)*, eligiendo en esta ocasión la opción <<de conformidad>> Core (Esencial) para reportar.

El presente documento cumple con los principios para determinar el contenido y la calidad del Informe, pues se trata de una herramienta de comunicación clara, equilibrada, comparable, precisa, puntual y fiable:

<b>CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD</b>	A lo largo del informe, mostramos la manera en la que contribuimos a la generación de valor social, económico y humano, y a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y comunidades donde tenemos presencia.
<b>MATERIALIDAD</b>	Llevamos a cabo un estudio de materialidad para determinar los aspectos importantes para nuestra Compañía y nuestros grupos de interés y en los cuales enfocamos nuestro informe.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Para la comunicación de nuestro desempeño en el presente informe, consideramos las opiniones y expectativas de nuestros grupos de interés respecto a los temas que resultaron relevantes en el estudio de materialidad.
<b>EXHAUSTIVIDAD</b>	Los datos presentados en el informe, reflejan de manera exhaustiva el desempeño de Gentera y sus empresas en 2015. Asimismo, muestran los impactos significativos en los aspectos materiales resultantes y la cobertura de cada uno de ellos.

En esta ocasión, reportamos por primera vez el desempeño de la empresa Intermex, pues logramos su incorporación a nuestras operaciones en abril de 2015. Asimismo, llevamos a cabo una reclasificación del rubro de beneficiarios en educación con respecto al año 2014, siendo publicaciones en coinversión el concepto correcto.

Para reforzar nuestro compromiso con la transparencia y confiabilidad de la información presentada a lo largo de nuestro informe, éste cuenta con una verificación externa por parte de la empresa Valora Consultores.

# Índice de Contenidos GRI G4

G4-32

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Contenidos básicos generales	Página o link	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
Estrategia y Análisis			
G4-1	11-15		✓
G4-2	11-15, 84-86		✓
Perfil de la organización			
G4-3	180		✓
G4-4	6-9, 21-30, 31		✓
G4-5	180		✓
G4-6	4		✓
G4-7	180		✓
G4-8	21-30		✓
G4-9	87, 89		✓
G4-10	55-56		✓
G4-11	55		✓
G4-12	51		✓
G4-13	27, 29, 50		✓
G4-14	8, 32, 34, 71, 77, 79, 80, 84		✓
G4-15	43-47		✓
G4-16	81		✓
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	6		✓
G4-18	96, 107		✓
G4-19	99-100		✓
G4-20	100-101		✓
G4-21	100-101		✓
G4-22	107		✓
G4-23	29		✓
Participación de los grupos de interés			
G4-24	102-106		✓
G4-25	96		✓
G4-26	97-98, 102-106		✓
G4-27	96-98, 102-106		✓

Contenidos básicos generales	Página o link	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)			
Perfil de la memoria						
G4-28	107		✓			
G4-29		2014	✓			
G4-30	107	Anual	✓			
G4-31	180		✓			
G4-32	107, 108-113		✓			
G4-33	107, 114-115		✓			
Gobierno						
G4-34	69-71		✓			
G4-38	70-71		✓			
G4-39	70					
G4-40	70					
G4-41	68					
G4-44	70		✓			
G4-45	71		✓			
G4-46	71		✓			
G4-47	79		✓			
G4-48	71		✓			
G4-51		Los funcionarios que formaron parte del Consejo de Administración no recibieron remuneración por esta labor.				
Ética e integridad						
G4-56	75-76		✓			
G4-57	75-76		✓			
G4-58	75-76	171 denuncias; 1,248 consultas.	✓			
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
CATEGORÍA: ECONÓMICA						
Aspecto material: Desempeño económico						
G4-DMA	39, 84-85					
G4-EC1	39, 41, 43, 48, 49, 87-89					✓
Adición Sectorial G4-EC1	39-43, 48					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
G4-EC3					Todos los colaboradores con antigüedad mínima de seis meses en la institución pueden aportar al Plan un porcentaje mínimo y máximo sobre su sueldo base, mientras que la institución aporta una cantidad igual de acuerdo con las condiciones de antigüedad y edad -colaboradores 2% y compañía 1% sobre el sueldo base mensual- (alcance: México -Yastás, Aterna, Intermex, Oficinas de Servicios y CEAS-).	✓
G4-EC4					Genera no recibe ayudas económicas por parte del gobierno.	✓
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas						
G4-DMA	41, 43, 48					
G4-EC7	27, 49					✓
G4-EC8	31, 42, 48, 82					✓
CATEGORÍA: AMBIENTAL						
Aspecto material: General						
G4-DMA	39					
G4-EN31	39, 87-88					✓
CATEGORÍA: SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Aspecto material: Empleo						
G4-DMA	51, 55					
G4-LA1	56-57					✓
G4-LA2	61-62					✓
G4-LA3	62					✓
Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
G4-DMA	58					
G4-LA4					En los convenios colectivos se establece un periodo mínimo de preaviso de dos meses para negociaciones y consultas.	✓
Aspecto material: Capacitación y educación						
G4-DMA	63					
G4-LA9	63-65					✓
G4-LA10	65					✓
G4-LA11	66					✓
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades						
G4-DMA	59-60					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
G4-LA12	55, 69					✓
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-DMA	59-62					
G4-LA13	61					✓
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS						
Aspecto material: No discriminación						
G4-DMA	59-60					
G4-HR3					Dentro del Área de Seguimiento a Denuncias al Código de Ética no se recibieron acercamientos referentes a algún tipo de discriminación.	✓
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD						
Aspecto material: Comunidades locales						
G4-DMA	41, 48, 50					
G4-SO1	32, 47, 48					✓
FS13	28-29					✓
FS14	28					✓
Aspecto material: Lucha contra la corrupción						
G4-DMA	39, 76, 79					
G4-SO4	51, 76, 79					✓
G4-SO5					No hay casos registrados.	✓
Aspecto material: Política pública						
G4-DMA	80					
G4-SO6					Genera y sus empresas no realizan contribuciones monetarias o en especie a partidos políticos o candidatos a cargos de elección popular en ninguno de los tres países donde opera.	✓
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal						
G4-DMA	80					
G4-SO7					No hay demandas por este concepto.	✓
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes						
G4-DMA	34-36					
G4-PR1	25, 32, 34-36					✓
G4-PR2					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos a impacto de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.	✓



DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios						
G4-DMA	32, 35-36					
G4-PR3	35-36					✓
G4-PR4					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos al etiquetado de los productos y servicios.	✓
G4-PR5					Índice de satisfacción del cliente: 81%.	✓
Aspecto material: Comunicaciones de mercadotecnia						
G4-DMA	35					
G4-PR6					Genera y sus empresas no ofrecen productos y/o servicios prohibidos o en litigio. Cumplen con la normatividad vigente en su totalidad.	✓
G4-PR7					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos a comunicaciones de mercadotecnia.	✓
Aspecto material: Privacidad de los clientes						
G4-DMA	35-37					
G4-PR8					No se cuenta con quejas fundamentadas, sin embargo, Genera -por medio de la Gerencia de Privacidad de la información- brindó respuesta a 89 solicitudes de derechos ARCO de los titulares, de conformidad con lo estipulado en el artículo 28 de la LFPDPPP.	✓
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio						
G4-DMA	35-36,77					
G4-PR9					Durante 2015, las autoridades bancarias no emitieron sanciones administrativas, pues no existieron incumplimientos en la regulación concernientes a la salud y seguridad de los clientes, etiquetado y publicidad o promoción.	✓
CONTENIDOS DEL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS						
Aspecto: Cartera de productos						
G4-DMA	32, 35-36, 76, 81					
FS6	23-24					✓
FS7	23, 25-26					✓

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
FS8					Genera y sus empresas no cuentan con productos y/o servicios que ofrezcan beneficios medioambientales.	✓
Aspecto: Auditoría						
G4-DMA	32, 39, 48, 79					
Aspecto: Participación activa						
G4-DMA	80-81					
FS10					Durante 2015, el Fondo de Responsabilidad Social y la Fundación Genera trabajaron con 160 proveedores en temas medioambientales y sociales.	✓
FS11	40				Genera y sus empresas no cuentan con activos sujetos a controles medioambientales.	✓

G4-33

# Verificación externa



## Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Gentera S.A.B. de C.V.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en “Líderes en inclusión financiera: Informe Anual y de Sustentabilidad 2015” (en adelante “Informe”) de Gentera S.A.B. de C.V (en adelante Gentera) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015.

### Alcance de nuestro trabajo

La Dirección de Gentera es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) y con el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, según lo detallado en el punto G4-32 del apartado “Índice GRI” del “Informe”.

Nuestra responsabilidad consistió en la revisión destinada a proporcionar un nivel de revisión limitado sobre el contenido del “Informe” en cuanto a los indicadores incluidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) y del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative.

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo a la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera. Esta norma exige, además que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión de seguridad limitada es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

### Resumen de actividades

Las acciones realizadas para llevar a cabo la revisión del “Informe” según a la Norma ISAE3000 fueron las siguientes:

- Análisis de riesgo de la información para la identificación de eventos materiales ocurridos durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Revisión del estudio de materialidad.
- Entrevistas con el personal de Gentera responsable de proporcionar la información contenida en el “Informe”.
- Análisis de procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos reflejados en el “Informe”, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreos.
- Comparación del informe respecto al del año anterior: seguimiento de programas, profundidad de la información e incremento de indicadores, cuando aplique.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).
- Verificación de la Tabla del índice GRI del borrador final del informe, según la opción de conformidad elegida.



Los indicadores revisados en la elaboración del “Informe” durante el ejercicio cerrado de 31 de diciembre 2015 fueron los siguientes:

G4-1; G4-2; G4-3; G4-4; G4-5; G4-6; G4-7; G4-8; G4-9; G4-10; G4-11; G4-12; G4-13; G4-14; G4-15; G4-16; G4-17; G4-18; G4-19; G4-20; G4-21; G4-22; G4-23; G4-24; G4-25; G4-26; G4-27; G4-28; G4-29; G4-30; G4-31; G4-32; G4-33; G4-34; G4-38; G4-44; G4-45; G4-46; G4-47; G4-48; G4-56; G4-57; G4-58; G4-EC1; G4-EC3; G4-EC4; G4-EC7; G4-EC8; G4-EN31; G4-LA1; G4-LA2; G4-LA3; G4-LA4; G4-LA9; G4-LA10; G4-LA11; G4-LA12; G4-LA13; G4-HR3; G4-SO1; G4-FS13; G4-FS14; G4-SO4; G4-SO5; G4-SO6; G4-SO7; G4-PR1; G4-PR2; G4-PR3; G4-PR4; G4-PR5; G4-PR6; G4-PR7; G4-PR8; G4-PR9; G4-FS6; G4-FS7; G4-FS8; G4-FS10; G4-FS11.

### Conclusiones

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre “Líderes en inclusión financiera: Informe Anual y de Sustentabilidad 2015” de Gentera S.A.B. de C.V del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015, concluimos que:

- Cumple con los contenidos necesarios para estar de conformidad con la opción Esencial de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información contenida en el “Informe” no hay sido obtenida de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existen desviaciones ni omisiones significativas, ni que el “Informe” no haya sido preparado de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V

Jose Luis Madrid



GENTERA, S. A. B. de C. V. Y SUBSIDIARIAS

# Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2015 y 2014  
(Con el Informe de los Auditores Independientes)



## GENTERA®



## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración y a los Accionistas

Gentera, S. A. B. de C. V.:

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. (Gentera) y Subsidiarias, que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los estados consolidados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y sus notas, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

### **Responsabilidad de la administración en relación con los estados financieros consolidados**

La administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros consolidados adjuntos, los cuales al ser Gentera una emisora pública cuya principal subsidiaria se dedica a actividades de banca múltiple sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión), se prepararon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México, establecidos por la Comisión, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de los estados financieros consolidados libres de desviación material debido a fraude o error.

### **Responsabilidad de los auditores**

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados adjuntos basada en nuestras auditorías. Hemos llevado a cabo nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros consolidados están libres de desviación material.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la evaluación de los riesgos de desviación material en los estados financieros consolidados debido a fraude o error. Al efectuar dichas evaluaciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación, por parte de la entidad, de los estados financieros consolidados, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de lo adecuado de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros consolidados en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

### **Opinión**

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias, correspondientes a los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México establecidos por la Comisión.

**KPMG CARDENAS DOSAL, S. C.**

C.P.C. Alejandro De Alba Mora

18 de febrero de 2016.

**Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias**

**BALANES GENERALES CONSOLIDADOS**

31 de diciembre de 2015 y 2014

(Millones de pesos mexicanos)

Activo	2015	2014
Disponibilidades (nota 6)	\$ 3,378	3,143
Inversiones en valores (nota 7):		
Títulos disponibles para la venta	25	24
Deudores por reporto (nota 8)	136	196
Cartera de crédito vigente (nota 9):		
Créditos comerciales:		
Actividad empresarial o comercial	547	415
Créditos de consumo	27,030	22,702
Créditos a la vivienda	38	49
Total cartera de crédito vigente	27,615	23,166
Cartera de crédito vencida (nota 9):		
Créditos comerciales:		
Actividad empresarial o comercial	21	23
Créditos de consumo	858	761
Créditos a la vivienda	2	1
Total cartera de crédito vencida	881	785
Total cartera de crédito	28,496	23,951
Menos:		
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 9)	1,560	1,294
Cartera de crédito, neta	26,936	22,657
Otras cuentas por cobrar, neto (nota 10)	1,987	587
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto (nota 11)	1,087	921
Inversión en asociada (nota 3k)	124	107
Impuesto sobre la renta diferido, neto (nota 16)	596	1,056
Otros activos, cargos diferidos e intangibles, neto (nota 12)	2,245	1,852
<b>Total activo</b>	<b>\$ 36,514</b>	<b>30,543</b>

Pasivo y Capital Contable	2015	2014
Pasivo:		
Captación tradicional (nota 13):		
Depósitos de exigibilidad inmediata	\$ 174	96
Depósitos a plazo:		
Del público en general	777	878
Mercado de dinero	624	-
Títulos de crédito emitidos	10,014	9,273
Total pasivo tradicional	11,589	10,247
Préstamos interbancarios y de otros organismos (nota 14):		
De exigibilidad inmediata	-	90
De corto plazo	3,860	2,709
De largo plazo	5,692	3,037
Total pasivos interbancarios y de otros organismos	9,552	5,836
Derivados:		
Con fines de negociación (nota 3f)	7	-
Otras cuentas por pagar:		
Impuesto sobre la renta por pagar	11	694
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar (nota 16)	35	38
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar (nota 17)	1,766	1,616
Total otras cuentas por pagar	1,812	2,348
Créditos diferidos y cobros anticipados	53	52
Total pasivo	23,013	18,483
Capital contable (nota 19):		
Capital contribuido:		
Capital social	4,764	4,764
Prima en suscripción de acciones	558	763
Total capital contribuido	5,322	5,527
Capital ganado:		
Reservas de capital	1,045	870
Resultado de ejercicios anteriores	3,693	2,150
Efecto acumulado por conversión	258	147
Resultado del año	3,150	3,125
Total capital ganado	8,146	6,292
Participación no controladora	33	241
Total capital contable	13,501	12,060
Compromisos y pasivos contingentes (nota 20)		
<b>Total pasivo y capital contable</b>	<b>\$ 36,514</b>	<b>30,543</b>

Cuentas de Orden	2015	2014
Activos contingentes (nota 6)	\$ 1,464	1,380
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida (nota 9)	126	102
Otras cuentas de registro (nota 14)	23,227	20,379

El capital social histórico al 31 de diciembre de 2015 y 2014, asciende a \$4,764, en ambos años.

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

“Los presentes balances generales consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las “Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores” aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Institución hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables”.

“Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben”.

Ing. Carlos Labarthe Costas  
Director General

Lic. Patricio Díez de Bonilla García Vallejo  
Director Ejecutivo de Finanzas

C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos  
Auditor General Interno

C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos  
Contralor

**Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias**
**ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS**

Años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Millones de pesos mexicanos, excepto la utilidad por acción)

	2015	2014
Ingreso por intereses (nota 22)	\$ 17,276	14,451
Gasto por intereses (nota 22)	(885)	(822)
Margen financiero	16,391	13,629
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 9)	(2,206)	(1,692)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	14,185	11,937
Comisiones y tarifas cobradas (nota 22)	1,189	883
Comisiones y tarifas pagadas (nota 22)	(736)	(657)
Resultado por intermediación	18	-
Otros ingresos (egresos) de la operación, neto (nota 22)	158	(77)
Gastos de administración y promoción	(10,156)	(7,939)
Resultado de la operación	4,658	4,147
Participación en el resultado de asociada (nota 3k)	(52)	(4)
Resultado antes de impuesto sobre la renta	4,606	4,143
Impuesto sobre la renta causado (nota 16)	(985)	(1,862)
Impuesto sobre la renta diferido (nota 16)	(460)	881
Resultado neto	3,161	3,162
Participación no controladora	(11)	(37)
Resultado de la participación controladora	\$ 3,150	3,125
Utilidad por acción (en pesos)	\$ 1.93	1.90

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

“Los presentes estados de resultados consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las “Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores” aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables”.

“Los presentes estados de resultados consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben”.

**Ing. Carlos Labarthe Costas**    **Lic. Patricio Diez de Bonilla García Vallejo**    **C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos**    **C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos**  
 Director General                      Director Ejecutivo de Finanzas                      Auditor General Interno                      Contralor

<https://www.gentera.com.mx/wps/portal/Gentera/Inicio>

**Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias**

**ESTADOS DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE CONSOLIDADOS**

Años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Millones de pesos mexicanos)

	Capital contribuido		Capital ganado				Participación no controladora	Capital contable
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Efecto acumulado por conversión	Resultado neto		
Saldos al 31 de diciembre de 2013	\$ 4,764	763	731	207	43	2,264	171	8,943
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>								
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	208	(208)	-	-	-	-
Recompra de acciones (nota 19)	-	-	(182)	-	-	-	-	(182)
Acuerdos tomados el 24 de abril de 2014:								
Traspaso del resultado del ejercicio anterior (nota 19)	-	-	-	2,264	-	(2,264)	-	-
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	113	(113)	-	-	-	-
Total	-	-	139	1,943	-	(2,264)	-	(182)
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>								
Resultado neto	-	-	-	-	-	3,125	37	3,162
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias	-	-	-	-	104	-	-	104
Total	-	-	-	-	104	3,125	37	3,266
<b>Participación no controladora</b>	-	-	-	-	-	-	33	33
Saldos al 31 de diciembre de 2014	4,764	763	870	2,150	147	3,125	241	12,060
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>								
Acuerdos tomados el 24 de abril de 2015:								
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	156	(156)	-	-	-	-
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	185	(185)	-	-	-	-
Traspaso del resultado del ejercicio anterior (nota 19)	-	-	-	3,125	-	(3,125)	-	-
Pago de dividendos (nota 19)	-	-	-	(1,241)	-	-	-	(1,241)
Recompra de acciones (nota 19)	-	-	(166)	-	-	-	-	(166)
Prima pagada por cambio en la participación en subsidiaria (nota 19)	-	(205)	-	-	-	-	-	(205)
Total	-	(205)	175	1,543	-	(3,125)	-	(1,612)
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>								
Resultado neto	-	-	-	-	-	3,150	11	3,161
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias	-	-	-	-	111	-	-	111
Total	-	-	-	-	111	3,150	11	3,272
Participación no controladora	-	-	-	-	-	-	(219)	(219)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2015</b>	<b>\$ 4,764</b>	<b>558</b>	<b>1,045</b>	<b>3,693</b>	<b>258</b>	<b>3,150</b>	<b>33</b>	<b>13,501</b>

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

“Los presentes estados de variaciones en el capital contable consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las “Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores” aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los movimientos en las cuentas de capital contable derivados de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, los cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables”.

“Los presentes estados de variaciones en el capital contable consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben”.

Ing. Carlos Labarthe Costas  
Director General

Lic. Patricio Díez de Bonilla García Vallejo  
Director Ejecutivo de Finanzas

C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos  
Auditor General Interno

C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos  
Contralor

**Gentera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias**
**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS**

Años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Millones de pesos mexicanos)

	2015	2014
Resultado neto	\$ 3,150	3,125
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:		
Depreciaciones y amortizaciones	394	333
Provisiones	361	560
Impuesto sobre la renta causado y diferido	1,445	981
Participación en el resultado de asociada	52	4
	2,252	1,878
<b>Actividades de operación:</b>		
Cambio en inversiones en valores	(1)	(2)
Cambio en deudores por reporto	60	146
Cambio en cartera de crédito (neto)	(4,279)	(3,179)
Cambio en otros activos operativos (neto)	(1,700)	(91)
Cambio en captación tradicional	1,342	1,006
Cambio en derivados	7	-
Cambio en préstamos interbancarios y de otros organismos	3,716	(145)
Cambio en otros pasivos operativos	(1,881)	(1,219)
	2,666	1,519
<b>Actividades de inversión:</b>		
Incremento en la participación en subsidiaria	(231)	-
Prima pagada por cambio en participación en subsidiaria	(205)	-
Cobros por disposición de mobiliario y equipo	6	4
Pagos por adquisición de mobiliario y equipo	(478)	(214)
Inversión en asociada	(69)	(111)
Incremento en activos intangibles	(181)	(172)
	(1,158)	(493)
<b>Actividades de financiamiento:</b>		
Pagos asociados a la recompra de acciones propias	(166)	(182)
Pagos de dividendos en efectivo	(1,241)	-
Cambio en participación no controladora	23	70
	(1,384)	(112)
Incremento neto de disponibilidades	124	914
Efectos por cambios en el valor de las disponibilidades	111	60
Disponibilidades al inicio del año	3,143	2,169
Disponibilidades al final del año	\$ 3,378	3,143

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

“Los presentes estados de flujos de efectivo consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las “Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores” aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las entradas y salidas de efectivo derivadas de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables.”

“Los presentes estados de flujos de efectivo consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben”.

**Ing. Carlos Labarthe Costas**    **Lic. Patricio Díez de Bonilla García Vallejo**    **C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos**    **C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos**  
 Director General                      Director Ejecutivo de Finanzas                      Auditor General Interno                      Contralor

<https://www.gentera.com.mx/wps/portal/Gentera/Inicio>

**Gentera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias****NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Millones de pesos mexicanos)

**I. ACTIVIDAD Y OPERACIONES SOBRESALIENTES****Actividad-**

Gentera S. A. B. de C. V. (Gentera) es una sociedad mexicana, cuyo objeto es promover, organizar y administrar toda clase de sociedades mercantiles o civiles, incluyendo sin estar limitado, a sociedades que como instituciones de banca múltiple tengan por objeto la prestación del servicio de banca y crédito en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y otras clases de entidades financieras, tanto nacionales como extranjeras.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Gentera y sus subsidiarias consolidadas se integran por:

- i. Banco Compartamos, S. A., Institución de Banca Múltiple (el Banco) que con fundamento en la Ley de Instituciones de Crédito está autorizado para realizar operaciones de banca múltiple en México, que comprenden entre otras, el otorgamiento de créditos, recepción de depósitos, aceptación de préstamos, operación con valores y otros instrumentos financieros.
- ii. Compartamos, S. A. (Compartamos Guatemala) tiene como objeto social, entre otros, la concesión de todo tipo de créditos y financiamientos a personas físicas o jurídicas con fondos propios en territorio guatemalteco, así como otorgar u obtener préstamos o financiamientos de cualquier naturaleza.
- iii. Compartamos Financiera, S. A. (Compartamos Financiera) compañía constituida y existente bajo leyes de la República del Perú, cuyo objeto es operar como una empresa financiera, para lo cual podrá realizar y efectuar todas las operaciones y prestar todos los servicios, mediante las modalidades, tipos y formas que resulten aplicables y correspondan, según lo establecido en las disposiciones legales que regulan a las empresas de esta naturaleza conforme a la legislación peruana.
- iv. Red Yastás, S. A. de C. V. (Red Yastás), establecida en México, tiene como objeto social: a) celebrar contratos de prestación de servicios, de mandato o de comisión mercantil con instituciones de crédito para que contrate a su vez, con otras personas a nombre y por cuenta de las propias instituciones de crédito, las comisiones o servicios que le sean encomendados, cumpliendo con la normatividad que le resulte aplicable a cada operación o servicio bancario, b) prestar servicios como administrador de comisionistas a instituciones de crédito con el objeto de organizar redes de prestadores de servicios o de comisionistas bancarios para que desarrollen las actividades de que se trate, y c) recibir, procesar y distribuir todo tipo de fondos o recursos económicos a través de transferencias electrónicas, manuales, telefónicas o directamente en línea por cualquier otro medio de comunicación, entre otras.
- v. Compartamos Servicios, S. A. de C. V. (Compartamos Servicios), establecida en México, tiene como objeto social la prestación de servicios de recursos humanos y de personal a las empresas del grupo, así como asesoría en la planeación, organización y administración de empresas, entre otras actividades.
- vi. Controladora AT, S. A. P. I. de C. V. (Controladora AT), establecida en México, que a su vez consolida a Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S. A. de C. V. (Aterna), tiene como objeto social la adquisición, venta, enajenación, gravamen, y en general la comercialización en cualquier forma con acciones, partes sociales, participaciones, derechos e intereses, en sociedades mercantiles, civiles y cualquier otro tipo de personas morales, nacionales y extranjeras, ya sea como fundador de las mismas o mediante la adquisición de acciones o participaciones en sociedades previamente constituidas. Aterna es una sociedad establecida en México que tiene como objeto principal el operar como agente de seguros y fianzas en los términos de la Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas.

- vii. Pagos Intermex, S. A. de C. V. ("Intermex") (subsidiaria a partir de 2015, ver fracción III de operaciones sobresalientes 2015 de esta nota), establecida en México, tiene como objeto social el pago de remesas provenientes de los Estados Unidos de América, principalmente de mexicanos a sus familiares en diversas localidades de la República Mexicana, que son entregadas a través de su red de corresponsales.

**Operaciones sobresalientes 2015-**

- I. El 23 de marzo de 2015, Gentera adquirió el 15.79% remanente de las acciones de Compartamos Financiera, con esta transacción Gentera se convierte en tenedora del 99.99% de las acciones de dicha subsidiaria. Derivado de esta última adquisición, Gentera reconoció un cargo por \$205 en el rubro de "Prima en suscripción de acciones".
- II. Mediante oficio No. 142-4/11122/2015 con fecha 27 de marzo de 2015, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión), autorizó al Banco a partir del 16 de abril de 2015 el inicio de operaciones de compraventa de divisas.
- III. El 15 de abril de 2015, el Grupo concluyó el proceso de compra de Intermex (ver fracción III de operaciones sobresalientes 2014 de esta nota) dedicada principalmente a la operación de remesas y compraventa de divisas; esta transacción representó mediante el uso de la infraestructura de Intermex, la incorporación de sesenta sucursales al Banco, así como la operación de compra de posiciones en moneda extranjera a Intermex para su posterior enajenación. En adición la incorporación de estas sucursales representó la necesidad de manejo de efectivo en las mismas, por lo que el rubro de disponibilidades se vio incrementado.
- IV. El 28 de julio de 2015, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó el incremento en la inversión en la asociada denominada Finestrella S. A. P. I. de C. V. (Finestrella), a través de la suscripción y pago de acciones por \$66, por lo que el porcentaje de participación al 31 de diciembre de 2015 fue incrementado al 43.16%. Asimismo, se aprobó un financiamiento por \$30 convertible en acciones en caso de cumplirse ciertos acuerdos y metas financieras.
- V. En Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 30 de noviembre de 2015, se aprobó la fusión de Compartamos Servicios como sociedad fusionante de su parte relacionada Pagos Gentera, S. A. de C. V. (antes Monex Servicios, S. A. de C. V, ver fracción III de operaciones sobresalientes 2014 de esta nota).

**Operaciones sobresalientes 2014-**

- I. Durante el primer semestre de 2014, el Banco llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera de crédito previamente castigada durante los años 2010, 2011 y 2013, cuyo monto de capital e intereses devengados no cobrados al momento del castigo ascendía a \$1,798. El 24 de marzo de 2014, como resultado de dicha licitación se firmó el contrato de cesión onerosa de créditos, generando al Banco una pérdida fiscal en venta de cartera por \$1,797, la cual conforme a las disposiciones fiscales vigentes será deducible en el momento en el que se agote el saldo contable de la reserva preventiva de crédito al 31 de diciembre de 2013; el Banco decidió topar la deducción futura por dicha pérdida hasta el importe actualizado al 31 de diciembre de 2013, de los excedentes pendientes de deducir de la reserva preventiva global que asciende a \$1,193, por lo que el beneficio fiscal correspondiente por \$358, fue realizado en el año terminado el 31 de diciembre de 2015 (notas 9 y 16).
- II. El 28 de julio del 2014, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó la inversión en Finestrella, establecida en México, a través de la suscripción y pago de acciones por \$111, que representaban el 33% del capital social, y el otorgamiento de un financiamiento por \$20 convertible en acciones en caso de cumplirse ciertos acuerdos y metas financieras. La principal actividad de Finestrella es el otorgamiento de créditos mediante una plataforma electrónica.
- III. El 28 de julio del 2014, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó incursionar en el negocio de pago de remesas internacionales de Estados Unidos de América a México mediante la adquisición del 100% de las empresas Intermex y Monex Servicios. El 16 de octubre del 2014, se firmó un contrato de compraventa para adquirir el 100% de acciones de Intermex y Monex Servicios en \$186. Dicha adquisición sujeta al cumplimiento de diversas condiciones suspensivas comunes a este tipo de operaciones y a la autorización de la Comisión, se concluyó en 2015.



## 2. AUTORIZACIÓN Y BASES DE PREPARACIÓN-

### Autorización

El 18 de febrero de 2016, los funcionarios que se mencionan a continuación aprobaron la emisión de los estados financieros consolidados adjuntos y sus correspondientes notas.

Carlos Labarthe Costas	Director General
Patricio Díez de Bonilla García Vallejo	Director Ejecutivo de Finanzas
Oscar Luis Ibarra Burgos	Auditor General Interno
Marco Antonio Guadarrama Villalobos	Contralor

Los accionistas de Gentera tienen facultades para modificar los estados financieros consolidados después de su emisión. Los estados financieros consolidados de 2015 adjuntos fueron autorizados para su emisión por el Consejo de Administración.

### Bases de presentación

#### (a) Declaración de cumplimiento

El 16 de marzo de 2011, la Comisión emitió la "Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores", la cual establece que aquellas emisoras de valores que a través de sus subsidiarias realicen preponderantemente actividades financieras sujetas a la supervisión de las autoridades mexicanas, están obligadas a elaborar y dictaminar sus estados financieros bajo las mismas bases que las referidas subsidiarias, a fin de que la información financiera de ambas sea comparable. Lo anterior se determina cuando dichas actividades representan más del 70% de los activos, pasivos o ingresos totales consolidados al cierre del ejercicio anterior. En consecuencia al representar el Banco el 75% y 84% de los activos e ingresos consolidados, respectivamente, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2015 (74% y 89%, respectivamente, en 2014), los estados financieros consolidados que se acompañan, están elaborados conforme a los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México establecidos por la Comisión.

Los criterios de contabilidad referidos en el último párrafo de la hoja anterior, señalan que la Comisión emitirá reglas particulares por operaciones especializadas y que a falta de criterio contable expreso de la Comisión para instituciones de crédito, y en un contexto más amplio de las Normas de Información Financiera mexicanas (NIF), se observará el proceso de supletoriedad establecido en la NIF A-8, y sólo en caso de que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a que se refiere la NIF A-8, no den solución al reconocimiento contable, se podrá optar por una norma supletoria que pertenezca a cualquier otro esquema normativo, debiéndose aplicar la supletoriedad en el siguiente orden: los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos de América (USGAAP) o bien cualquier norma de contabilidad que forme parte de un conjunto de normas formal y reconocido que no contravenga las disposiciones de la Comisión.

#### (b) Uso de juicios y estimaciones

La preparación de los estados financieros consolidados requiere que la Administración efectúe estimaciones y suposiciones que afectan los importes registrados de activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros consolidados, así como los importes registrados de ingresos y gastos durante el ejercicio. Los rubros importantes sujetos a estas estimaciones y suposiciones incluyen la estimación preventiva para riesgos crediticios, la valuación de los instrumentos financieros, la realización del activo por impuesto sobre la renta diferido y el pasivo relativo a beneficios a los empleados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones y suposiciones.

#### (c) Moneda funcional y de informe

Los estados financieros de las subsidiarias han sido convertidos, previo a su consolidación, a los criterios contables establecidos por la Comisión para presentarse de acuerdo a éstos criterios.

Los estados financieros de las subsidiarias extranjeras se convirtieron a pesos mexicanos (moneda de reporte) considerando que su moneda de registro y funcional son las mismas, por lo que se utilizaron los siguientes tipos de cambio: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios (\$5.0567 pesos mexicanos por sol y \$2.2599 pesos mexicanos por quetzal al 31 de diciembre de 2015), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$5.0494 pesos mexicanos por sol y \$2.2430 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable. Los tipos de cambio utilizados

en 2014 fueron: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios (\$4.9368 pesos mexicanos por sol y \$1.9409 pesos mexicanos por quetzal), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$4.9109 pesos mexicanos por sol y \$1.9077 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable.

Para propósitos de revelación en las notas a los estados financieros consolidados, cuando se hace referencia a pesos o "\$", se trata de millones de pesos mexicanos, y cuando se hace referencia a dólares, se trata de dólares de los Estados Unidos de América.

#### (d) Reconocimiento de activos y pasivos por instrumentos financieros

Los estados financieros consolidados de Gentera reconocen los activos y pasivos provenientes de inversiones en valores, reportos y derivados en la fecha en que la operación es concertada, independientemente de su fecha de liquidación.

## 3. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES-

A continuación se resumen las políticas de contabilidad más significativas utilizadas en la preparación de los estados financieros consolidados, las cuales han sido aplicadas consistentemente en los años que se presentan.

#### (a) Reconocimiento de los efectos de la inflación-

Los estados financieros consolidados adjuntos incluyen el reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera hasta el 31 de diciembre de 2007 mediante un factor de actualización derivado del valor de la Unidad de Inversión (UDI), que es una unidad de medida cuyo valor es determinado por Banco de México (Banxico) en función de la inflación, ya que a partir del año 2008 conforme a lo establecido en la NIF B-10 "Efectos de la inflación", Gentera y subsidiarias operan en un entorno económico no inflacionario (inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores menor al 26%).

El porcentaje de inflación acumulado de los tres ejercicios anuales anteriores, el del año y los valores de la UDI al cierre de cada ejercicio que se indica, se muestran a continuación:

31 de diciembre de	UDI	Inflación	
		Del año	Acumulada
2015	\$ 5.3812	2.10%	10.39%
2014	5.2703	4.18%	12.38%
2013	5.0587	3.78%	11.76%

#### (b) Bases de consolidación-

Los estados financieros consolidados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, que se acompañan, incluyen las cifras de Gentera y de sus subsidiarias que se mencionan a continuación. Todos los saldos y transacciones importantes entre Gentera y las subsidiarias han sido eliminados en la consolidación.

Compañía	Porcentaje de participación	Moneda funcional
Banco	99.98%	Pesos mexicanos
Compartamos Guatemala	99.99%	Quetzales
Compartamos Financiera	99.99%	Soles
Red Yastás	99.99%	Pesos mexicanos
Compartamos Servicios	99.99%	Pesos mexicanos
Controladora AT*	50.00%	Pesos mexicanos
Intermex**	99.99%	Pesos mexicanos

\* Controladora AT se consolida debido a que Gentera tiene el control de las políticas financieras y decisiones operativas de la subsidiaria.

\*\* Intermex se consolida a partir del 15 de abril de 2015, derivado de que en dicha fecha se concluyó el proceso de compra.

**(c) Disponibilidades-**

Este rubro se compone de efectivo, saldos bancarios del país y del extranjero, préstamos bancarios documentados con vencimientos menores a tres días hábiles (operaciones de "Call Money") y depósitos en Banxico, que se registran a su valor nominal y las disponibilidades en moneda extranjera, se valúan al tipo de cambio publicado por Banxico a la fecha de formulación de estos estados financieros consolidados. Los rendimientos que generan las disponibilidades se reconocen en resultados conforme se devengan.

Las disponibilidades restringidas incluyen el Depósito de Regulación Monetaria constituido en Banxico conforme a la Ley, con el propósito de regular la liquidez del mercado de dinero; dicho depósito, devenga intereses a la tasa de fondeo interbancario.

Las divisas adquiridas que se pacte liquidar en una fecha posterior a la concertación de la operación de compraventa, se reconocerán a dicha fecha de concertación como una disponibilidad restringida (divisas a recibir), en tanto que, las divisas vendidas se registrarán como una salida de disponibilidades (divisas a entregar). Los derechos y obligaciones originados por las ventas y compras de divisas se registran en el rubro de "Otras cuentas por cobrar" y de "Acreedores diversos y otras cuentas por pagar", respectivamente.

Las operaciones de Call Money, el fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera y los depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú se registran como disponibilidades restringidas.

**(d) Inversiones en valores-**

Las inversiones en valores incluyen títulos gubernamentales y bancarios cotizados y no cotizados, que se clasifican de acuerdo con la intención de uso que Gentera les asigna al momento de su adquisición en "Títulos para negociar" y "Títulos disponibles para la venta".

Títulos para negociar

Se tienen para su operación en el mercado y se registran a su valor razonable, utilizando precios actualizados proporcionados por especialistas en el cálculo y suministro de precios para valorar carteras de valores autorizados por la Comisión, denominados "proveedores de precios" y, en caso de valores no cotizados, se utilizan como referencia precios de mercado de instrumentos financieros con características similares que utilizan precios calculados con base en técnicas formales de valuación ampliamente aceptadas. El valor razonable es la cantidad por la que puede intercambiarse un instrumento financiero, entre partes interesadas y dispuestas, en una transacción libre de influencias. Los ajustes resultantes de las valuaciones de esta categoría se registran directamente contra los resultados del ejercicio, en el rubro de "Resultado por intermediación".

Los gastos incurridos por la adquisición de los títulos para negociar se reconocen en los resultados del ejercicio. Los intereses se reconocen en el estado de resultados conforme se devengan.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, no se tienen inversiones en valores para negociar, así mismo no se realizaron operaciones de compraventa de valores durante los años terminados en dichas fechas.

Títulos disponibles para la venta

Aquellos no clasificados como títulos para negociar, pero que no se pretende mantenerlos hasta su vencimiento. Se registran a su valor razonable, utilizando precios actualizados por especialistas en el cálculo y suministro de precios para valorar carteras de valores. El valor razonable es la cantidad por la que puede intercambiarse un instrumento financiero, entre partes interesadas y dispuestas, en una transacción libre de influencias. Los movimientos en su valor razonable se reconocen en el capital contable en el rubro de "Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta", el cual se cancela para reconocer en resultados la diferencia entre el valor neto de realización y el costo de adquisición al momento de la venta. Los intereses se reconocen en el estado de resultados consolidado conforme se devengan.

Deterioro del valor de un título

Se considera que un título está deteriorado y, por lo tanto, se incurre en una pérdida por este concepto, cuando existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron posteriormente al reconocimiento inicial del título, mismos que tuvieron un impacto sobre los flujos de efectivo estimados y que pueden ser determinados de manera confiable.

Durante los años 2015 y 2014, Gentera no efectuó transferencias de títulos entre categorías.

**(e) Operaciones de reporto-**

A las operaciones de reporto que no cumplan con los términos establecidos en el criterio C-1 "Reconocimiento y baja de activos financieros", se les da el tratamiento de financiamiento con colateral, atendiendo a la sustancia económica de dichas transacciones e independientemente si se trata de operaciones de reporto "orientadas a efectivo" u "orientadas a valores".

Gentera actuando como reportada reconoce la entrada del efectivo o bien una cuenta liquidadora deudora, así como una cuenta por pagar por el precio pactado, la cual representa la obligación de restituir dicho efectivo a la reportadora, reclasificando el activo financiero dado en colateral, presentándolo como restringido. En tanto Gentera actúe como reportadora reconoce la salida de disponibilidades o bien una cuenta liquidadora acreedora, registrando una cuenta por cobrar por el precio pactado, la cual representa el derecho a recuperar el efectivo entregado y reconoce el colateral recibido en cuentas de orden.

A lo largo de la vida del reporto, la cuenta por pagar o por cobrar se presenta en el balance general consolidado como deudores o acreedores por reporto según corresponda, y se valúan a su costo amortizado mediante el reconocimiento del interés por reporto en los resultados del ejercicio conforme se devengue, de acuerdo al método de interés efectivo.

El devengamiento del interés por reporto derivado de la operación se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro de "Ingresos" o "Gastos por intereses", según corresponda. El diferencial que, en su caso, se hubiere generado por la venta o dación en garantía del colateral, se presenta en el rubro de "Resultado por intermediación".

**(f) Derivados-**

Las operaciones con instrumentos financieros derivados comprenden aquellas con fines de negociación; los derivados sin consideración de su intencionalidad se reconocen a valor razonable.

El efecto por valuación de los derivados con fines de negociación se presenta en el balance general consolidado y en el estado consolidado de resultados dentro de los rubros "Derivados", en el activo o pasivo, según corresponda, y "Resultado por intermediación", respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015, Intermex tiene contratados cinco instrumentos financieros derivados "Forwards" de tipo de cambio, con vencimientos en febrero y julio 2016. La pérdida por valuación de los derivados al 31 de diciembre de 2015 asciende a \$7.

**(g) Cartera de crédito-**

Está representada por los saldos insolutos de los créditos otorgados (incluyendo los seguros financiados) e intereses no cobrados que conforme al esquema de pagos se hayan devengado. Se clasifican como vencidos de acuerdo con los criterios que se describen a continuación:

*Créditos comerciales con amortización única de capital e intereses* - Cuando presentan 30 o más días naturales desde la fecha en que ocurra el vencimiento.

*Créditos de consumo* - Cuando presente 90 o más días naturales de vencidos.

*Créditos para la vivienda* - Cuando el saldo insoluto del crédito presente amortizaciones exigibles no cubiertas en su totalidad por 90 o más días vencidos.

El otorgamiento de créditos de consumo se realiza con base en el análisis de la solicitud del cliente y las consultas en las sociedades de información crediticia. En algunos casos según se requiere, se hace el análisis de la situación financiera del acreditado, la viabilidad económica de los proyectos de inversión y las demás características generales que se establecen en la Ley de Instituciones de Crédito, los manuales y las políticas internas de Gentera.

El control de los créditos se realiza por medio de visitas periódicas al cliente por parte de personal de Gentera, así como por medio del monitoreo diario de los pagos recibidos a través del sistema, para que el personal asignado dé seguimiento a los créditos con atraso.

La recuperación de los créditos se lleva a cabo de forma semanal, bisemanal o mensual, lo que sucede cuando el cliente realiza el pago de su crédito por medio de depósitos en cuentas bancarias que Gentera contrató con otras instituciones de banca múltiple, exclusivamente para este fin, así como de corresponsales para realizar este tipo de operaciones.

La evaluación del riesgo crediticio de cada cliente se lleva a cabo verificando el historial crediticio con Generera, así como con la consulta y reporte de comportamiento de dicho cliente a las sociedades de información crediticia.

Las políticas de Generera para evitar las concentraciones de riesgo crediticio se basan principalmente en el establecimiento de montos máximos de crédito por acreditado.

Los intereses se reconocen como ingresos en el momento en que se devengan; sin embargo, este registro se suspende en el momento en que los créditos se traspasan a cartera vencida y se lleva un control de los intereses devengados en cuentas de orden, los cuales se reconocen como ingresos cuando éstos son cobrados. Por los intereses ordinarios devengados no cobrados, correspondientes a los créditos que se traspasan a cartera vencida, se crea una estimación por el saldo total de los mismos al momento de su traspaso.

Se transfieren de cartera vencida a vigente aquellos créditos vencidos en los que se liquidan totalmente los saldos pendientes de pago (principal e intereses, entre otros).

Las comisiones por cobro atrasado de crédito se reconocen como ingresos en el momento en que ocurre el atraso.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Generera tenía principalmente cartera de créditos de consumo a corto plazo (nota 9).

En 2014 el Banco llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera de crédito previamente castigada. La política interna para el proceso de licitación de cartera de crédito prevé que los participantes en el mismo sean partes no relacionadas teniendo como finalidad el obtener el mejor precio de mercado posible. En adición se lleva a cabo una evaluación tanto económica como reputacional de cada participante para la toma de decisión. En 2015 no se realizaron operaciones de enajenación de cartera de crédito.

**(h) Estimación preventiva para riesgos crediticios-**

Se mantiene una estimación para riesgos crediticios, la cual a juicio de la administración, es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera surgir de los préstamos incluidos en su cartera de créditos.

**Cartera comercial -**

Las estimaciones para la cartera comercial se basan en la evaluación individual del riesgo crediticio de los acreditados y su clasificación, en apego a las "Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito" (las Disposiciones), emitidas por la Comisión.

La cartera de crédito con personas morales y físicas con actividad empresarial, con ingresos o ventas netas anuales menores a 14 millones de UDIS es calificada mediante la aplicación de la metodología descrita en el Anexo 21 de las Disposiciones. Dicha metodología se basa en el modelo de pérdida esperada por riesgo de crédito, considerando la probabilidad de incumplimiento, severidad de la pérdida y exposición al incumplimiento.

Las estimaciones realizadas al 31 de diciembre de 2015 y 2014 se determinaron conforme al grado de riesgo y los porcentajes de estimación preventiva mostrados a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A1	0.000 a 0.90%
A2	0.901 a 1.5%
B1	1.501 a 2.0%
B2	2.001 a 2.50%
B3	2.501 a 5.0%
C1	5.001 a 10.0%
C2	10.001 a 15.5%
D	15.501 a 45.0%
E	Mayor a 45.0%

**Cartera de consumo -**

Tratándose de créditos al consumo, el cálculo de la estimación preventiva se realiza de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Comisión cuyo modelo de pérdida esperada establece que la estimación preventiva para riesgos crediticios se basa en la estimación de la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y en la exposición del incumplimiento; considerando para el cálculo de la estimación los saldos correspondientes al último día de cada mes. Esta metodología considera los siguientes factores para su determinación: i) monto exigible, ii) pago realizado, iii) días de atraso, iv) plazo total, v) plazo remanente, vi) importe original del crédito, vii) valor original del bien, viii) saldo del crédito y ix) tipo de crédito.

Adicionalmente, cuando los créditos al consumo no revolventes cuenten con garantías, se deberá separar la parte cubierta y expuesta considerando si son garantías en efectivo y/o garantías liquidas una asignación en la severidad de la pérdida del 10% a la parte cubierta, y en caso de garantías mobiliarias se podrá asignar una severidad de la pérdida del 60% a la parte cubierta.

La estimación preventiva al 31 de diciembre de 2015 y 2014 de la cartera de consumo no revolvente, se crea conforme el grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A-1	0 a 2.0
A-2	2.01 a 3.0
B-1	3.01 a 4.0
B-2	4.01 a 5.0
B-3	5.01 a 6.0
C-1	6.01 a 8.0
C-2	8.01 a 15.0
D	15.01 a 35.0
E	35.01 a 100.0

**Cartera de vivienda -**

La reserva para créditos a la vivienda, se determina utilizando los saldos correspondientes al último día de cada mes. Asimismo, se consideran factores tales como: i) monto exigible, ii) pago realizado, iii) valor de la vivienda, iv) saldo del crédito, v) días de atraso, vi) denominación del crédito e vii) integración del expediente. El monto total a constituir de cada crédito evaluado, es el resultado de multiplicar la probabilidad de incumplimiento por la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento.

Los grados de riesgo y porcentajes de estimación al 31 de diciembre de 2015 y 2014 son como sigue:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A1	0.000 - 0.50
A2	0.501 - 0.75
B1	0.701 - 1.00
B2	1.001 - 1.50
B3	1.501 - 2.00
C1	2.001 - 5.00
C2	5.001 - 10.00
D	10.001 - 40.00
E	40.001 - 100.00

*Cartera emproblemada* – Créditos comerciales con una alta probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Gentera tiene cartera emproblemada por \$10 y \$7, respectivamente, proveniente de Compartamos Financiera la cual se encuentra reservada al 100%.

*Castigos* – Gentera tiene la política de castigar los créditos al consumo pendientes de cobro a los 180 días después de ser considerados como vencidos, ya que durante dicho plazo y una vez agotadas las gestiones de recuperación, se determina su imposibilidad práctica de cobro. Dicho castigo se realiza cancelando el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios. En el evento que el saldo del crédito a castigar exceda el correspondiente a su estimación asociada, antes de efectuar el castigo, dicha estimación se incrementa hasta por el monto de la diferencia. En el caso de créditos comerciales y a la vivienda la política de castigo se ajusta al momento en que se determina su imposibilidad práctica de recuperación.

Las recuperaciones asociadas a los créditos castigados o eliminados del balance general consolidado, se reconocen en los resultados del ejercicio en el rubro de “Otros ingresos (egresos) de la operación”.

La calificación de la cartera crediticia se realizó al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y la administración considera que las estimaciones resultantes de dicho ejercicio de calificación, son suficientes para absorber las pérdidas por riesgo de crédito de la cartera.

**(i) Otras cuentas por cobrar–**

Representan, entre otras, adeudos de empleados, cuentas por cobrar de los corresponsales, saldo a favor de impuesto sobre la renta y partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, como gastos de juicio a las cuales a partir del ejercicio 2015 se les determina una estimación por irrecuperabilidad basada en el mismo porcentaje de riesgo asignado para el crédito asociado (durante 2014 dicha estimación se calculaba conforme a la mecánica descrita en el siguiente párrafo).

Por los adeudos de empleados y corresponsales y demás cuentas por cobrar, relativos a deudores identificados con vencimiento mayor a 90 días naturales, se crea una estimación por el importe total del adeudo (60 días si los saldos no están identificados). No se constituye dicha estimación por saldos a favor de impuestos y cuentas liquidadoras.

La Administración considera que la estimación por irrecuperabilidad es suficiente para absorber pérdidas conforme a las políticas establecidas por Gentera.

**(j) Inmuebles, mobiliario y equipo–**

Los inmuebles, el mobiliario y equipo, incluyendo las adquisiciones por arrendamiento financiero, se expresan como sigue: i) Adquisiciones realizadas a partir del 1 de enero de 2008, a su costo de adquisición, y ii) Adquisiciones de origen nacional realizadas hasta el 31 de diciembre de 2007, a sus valores actualizados determinados mediante la aplicación a sus costos de adquisición de factores de inflación derivados de la UDI hasta el 31 de diciembre de 2007.

La depreciación se calcula por el método de línea recta con base en las vidas útiles de los activos estimadas por la administración de Gentera.

Los arrendamientos se capitalizan siempre que sus términos, transfieran sustancialmente a Gentera todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo arrendado. El valor capitalizado corresponde al valor del activo arrendado o al valor presente de los pagos mínimos, el que sea menor al inicio del arrendamiento. Para el caso de los contratos de arrendamientos capitalizables, la tasa de interés para el cálculo del valor presente de los pagos mínimos, es la implícita en los contratos respectivos. En caso de no obtenerse, se utiliza la tasa de interés incremental bajo los términos de la NIF D-5 “Arrendamientos”.

El correspondiente pasivo con el arrendador se incluye en el balance general consolidado como una obligación por el arrendamiento capitalizado.

Los costos financieros derivados de los financiamientos otorgados por el arrendador para la adquisición de los activos arrendados se reconocen en los resultados del periodo conforme se devengan. Los pagos del arrendamiento se reparten entre carga financiera y reducción de la obligación del arrendamiento, para así conseguir una tasa de interés constante sobre el saldo restante del pasivo. Los

activos mantenidos en arrendamiento capitalizado se incluyen en mobiliario y equipo y equipo de cómputo, y su depreciación se calcula de acuerdo a la vigencia del contrato de arrendamiento.

**(k) Inversión en asociada –**

La inversión en compañías asociadas, en la que Gentera posee menos del 50% de participación en el capital social y no tiene control, se valúa por el método de participación con base en los estados financieros de las asociadas al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la participación del 43.16% y 33% respectivamente, en el capital social en la asociada Finestrella asciende a \$121 y \$107. La participación en el resultado de la asociada por el año terminado el 31 de diciembre de 2015 es una pérdida de \$52 (por el periodo del 28 de julio al 31 de diciembre de 2014 es una pérdida de \$4). Durante 2015, Compartamos Financiera adquirió una inversión en la compañía asociada “Pagos Digitales Peruanos, S. A.”, con un porcentaje de participación del 2.45%, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2015, asciende a \$3.

**(l) Impuesto sobre la renta (ISR) y Participación de los trabajadores en la utilidad (PTU)–**

El ISR y la PTU causados en el año se determinan conforme a las disposiciones fiscales vigentes (nota 16).

El ISR y PTU diferidos se registran de acuerdo con el método de activos y pasivos, que compara los valores contables y fiscales de los mismos. Se reconoce ISR y PTU diferidos (activos y pasivos) por las consecuencias fiscales futuras atribuibles a las diferencias temporales entre los valores reflejados en los estados financieros de los activos y pasivos existentes y sus bases fiscales relativas, y en el caso de impuestos a la utilidad, por pérdidas fiscales por amortizar y otros créditos fiscales por recuperar.

Los activos y pasivos por ISR y PTU diferidos se calculan utilizando las tasas establecidas en la ley correspondiente, que se aplicarán a la utilidad gravable en los años en que se estima que se revertirán las diferencias temporales. El efecto de cambios en las tasas fiscales sobre ISR y PTU diferidos se reconoce en los resultados del período en que se aprueban dichos cambios.

El ISR y PTU causados y diferidos se presentan y clasifican a los resultados del periodo, excepto aquellos que se originan de una transacción que se reconoce en el rubro de “Otros Resultados Integrales” o directamente en un rubro de capital contable.

En caso de resultar activo por PTU diferida es reservado, en virtud de que Gentera tiene la política de recompensar a sus colaboradores hasta por un mes de sueldo, aún y cuando no resulte base para el pago de PTU conforme a las disposiciones fiscales vigentes al respecto.

**(m) Otros activos, cargos diferidos e intangibles–**

El rubro se integra principalmente de la inversión en intangibles, depósitos en garantía, seguros y gastos pagados por anticipado, créditos mercantiles y gastos por emisión de deuda. La amortización, se realiza durante el plazo de cada transacción en línea recta. En los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, el cargo a resultados por concepto de amortización ascendió a \$88 y \$46, respectivamente.

**(n) Deterioro de activos de larga duración–**

Gentera evalúa periódicamente los valores actualizados de los inmuebles, mobiliario y equipo e intangibles para determinar la existencia de indicios de que dichos valores exceden su valor de recuperación. El valor de recuperación representa el monto de los ingresos netos potenciales que se espera razonablemente obtener como consecuencia de la utilización o realización de dichos activos. Si se determina que los valores actualizados son excesivos, Gentera registra las estimaciones necesarias para reducirlos a su valor de recuperación. Cuando se tiene la intención de vender los activos, éstos se presentan en los estados financieros consolidados a su valor actualizado o de realización, el menor. Los activos de larga duración, tangibles e intangibles, están sujetos a pruebas de deterioro, en el caso de los activos con vida indefinida, las pruebas se realizan anualmente y en el caso de los activos con vida definida, éstas se realizan cuando existen indicios de deterioro.

**(o) Captación–**

Los pasivos por captación de recursos, incluidos depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo y títulos de crédito emitidos se registran al costo de captación o colocación más los intereses, los cuales se reconocen en resultados bajo el método de línea recta conforme se devengan.

Aquellos títulos colocados a un precio diferente al valor nominal, deberán reconocer un crédito o cargo diferido por la diferencia entre el valor nominal del título y el monto de efectivo recibido por el mismo, debiendo reconocerse en los resultados del ejercicio como un ingreso o gasto por interés conforme se devengue, tomando en consideración el plazo del título que les dio origen.

Los gastos de emisión se reconocen inicialmente como cargos diferidos y se amortizan contra los resultados del ejercicio, tomando como base el plazo de los títulos que les dieron origen.

**(p) Préstamos interbancarios y de otros organismos-**

Se refieren principalmente a préstamos obtenidos de bancos y financiamientos provenientes de instituciones de banca de desarrollo y fondos de fomento dirigidos a financiar actividades económicas, productivas o de desarrollo del país. Los financiamientos se registran al valor contractual de la obligación, reconociendo los intereses en resultados conforme se devengan.

**(q) Provisiones-**

Las provisiones de pasivo representan obligaciones presentes por eventos pasados en las que es probable la salida de recursos económicos a corto plazo. Estas provisiones se han registrado bajo la mejor estimación realizada por la administración.

**(r) Beneficios a los empleados-**

Los beneficios otorgados por Gentera a sus empleados, se describen a continuación:

Beneficios directos (sueldos, vacaciones, días festivos y permisos de ausencia con goce de sueldo, entre otros) se reconocen en los resultados conforme se devengan y sus pasivos se expresan a su valor nominal, por ser de corto plazo. En el caso de ausencias retribuidas conforme a las disposiciones legales o contractuales, éstas no son acumulativas.

Beneficios por terminación de la relación laboral por causas distintas a una reestructura (indemnizaciones legales por despido) y al retiro (prima de antigüedad); se determinan con base en estudios actuariales realizados por peritos independientes a través del método de crédito unitario proyectado, considerando sueldos proyectados.

El costo neto del periodo de cada plan de beneficios a los empleados se reconoce como gasto de operación en el año en que se devenga, el cual incluye, entre otros conceptos, la amortización del costo laboral de los servicios pasados, el costo financiero y las ganancias o pérdidas actuariales.

Las ganancias o pérdidas actuariales por beneficio por terminación, se reconocen directamente en los resultados del período en que se devengan, en tanto que las provenientes de beneficios al retiro se reconocen en resultados de acuerdo a la vida laboral remanente de los empleados.

**(s) Pagos basados en acciones-**

A partir del ejercicio de 2015, Gentera estableció un programa de pago basado en acciones de su capital para sus colaboradores, como parte de un paquete de remuneraciones en adición al sueldo y otros beneficios, pagadero en un periodo de 4 años (dispersiones del 25% anual hasta ejercer el 100%). La adjudicación de las acciones está condicionada a desempeño y permanencia en la institución por lo que se reconoce el gasto y la obligación del pago a medida que se cumplen dichas condiciones.

El monto estimado de la obligación se determina con base al valor razonable de los instrumentos de capital otorgados, tomando en cuenta los plazos y condiciones sobre los que los instrumentos de capital son adjudicados. El plan prevé que las subsidiarias de Gentera adquirirán de forma independiente en el mercado, las acciones del capital de Gentera en la fecha de adjudicación de las mismas. Al cierre del ejercicio de 2015, el pasivo por este concepto asciende a \$34, el cual se cargó a los resultados del ejercicio dentro del rubro de "Gastos de administración y promoción".

**(t) Capital contable-**

El capital social, las reservas de capital y el resultado de ejercicios anteriores se expresan como sigue: i) movimientos realizados a partir del 1o. de enero de 2008, a su costo histórico, y ii) movimientos realizados antes del 1o. de enero de 2008, a sus valores actualizados, los cuales fueron determinados mediante la aplicación hasta el 31 de diciembre de 2007, de factores de inflación derivados de las UDIS.

**(u) Recompra de acciones-**

Las acciones propias adquiridas se presentan como una disminución del fondo de recompra de acciones propias, que se incluye en los balances generales consolidados en las reservas de capital. Los dividendos recibidos se reconocen disminuyendo su costo.

En el caso de la venta de acciones recompradas, el importe obtenido en exceso o en déficit del costo reexpresado de las mismas, es reconocido como una prima en venta de acciones.

**(v) Efecto acumulado por conversión-**

Representa la diferencia que resulta de convertir a las operaciones extranjeras, de su moneda de registro y funcional que son la misma, a la moneda de informe.

**(w) Utilidad integral-**

Representa el resultado neto, el efecto acumulado por conversión de subsidiarias y el resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, así como aquellas partidas que por disposición contable específica se reflejen en el capital contable y no constituyen aportaciones, reducciones y distribuciones de capital.

**(x) Reconocimiento de ingresos-**

Los rendimientos que generan las disponibilidades, las inversiones en valores y los deudores por reporto, se reconocen en resultados conforme se devengan, conforme al método de interés efectivo.

El reconocimiento de los intereses de la cartera de crédito se realiza conforme se devengan, excepto por los que provienen de cartera vencida, cuyo reconocimiento es al momento del cobro. Las comisiones se reconocen en el momento en que se generan en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas" en el estado de resultados consolidado.

También se consideran ingresos, la amortización de los premios ganados por colocación de deuda.

Los ingresos por venta de mobiliario y equipo se reconocen en resultados cuando se cumple la totalidad de los siguientes requisitos: a) se ha transferido al comprador los riesgos y beneficios de los bienes y no se conserva ningún control significativo de éstos; b) el importe de los ingresos, costos incurridos o por ocurrir son determinados de manera confiable, y c) es probable que Gentera reciba los beneficios económicos asociados con la venta.

**(y) Gasto por intereses-**

Dentro de este rubro se agrupan los intereses devengados por el financiamiento recibido para fondar las operaciones de Gentera y los devengados por los depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo recibidos, títulos de crédito emitidos y préstamos interbancarios y de otros organismos.

**(z) Otros ingresos (egresos) de la operación-**

Dentro de este rubro se agrupan ingresos y egresos, tales como la recuperación de cartera, costo financiero por arrendamiento capitalizable, afectaciones por irrecuperabilidad, quebrantos, donativos y resultado en venta de mobiliario y equipo.

**(aa) Utilidad por acción-**

Representa el resultado de dividir el resultado neto del año entre el promedio ponderado de las acciones en circulación durante el ejercicio. Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2015 y 2014 la utilidad por acción es de \$1.93 pesos y \$1.90 pesos, respectivamente.

**(bb) Cuotas al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) -**

Las cuotas que las instituciones de banca múltiple efectúan al IPAB, se realizan con el fin de establecer un sistema de protección al ahorro bancario en favor de las personas que realicen operaciones garantizadas en los términos y con las limitantes que la Ley de Protección al Ahorro Bancario determina, así como regular los apoyos financieros que se otorguen a las instituciones de banca múltiple para la protección de los intereses del público ahorrador.

Las aportaciones realizadas por este concepto por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014 ascendieron a \$52 y \$41, respectivamente, las cuales fueron cargadas directamente a los resultados del ejercicio.

**(cc) Transacciones en moneda extranjera-**

Los registros contables están en pesos y en monedas extranjeras, las que para efectos de presentación de los estados financieros consolidados, en el caso de divisas distintas al dólar se valúan de la moneda respectiva a dólares y después a moneda nacional, conforme lo establece la Comisión. Para la conversión de los dólares a moneda nacional se utiliza el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera determinado por Banxico. Las ganancias y pérdidas en cambios se registran conforme se devengan en los resultados del ejercicio.

**(dd) Resultado por intermediación-**

Proviene de las diferencia entre los tipos de cambio utilizados para comprar o vender divisas, incluyendo el ajuste a la posición final, valuada al tipo de cambio mencionado en el inciso anterior, así como de la valuación a valor razonable de instrumentos derivados.

**(a) Contingencias-**

Las obligaciones o pérdidas importantes relacionadas con contingencias se reconocen cuando es probable que sus efectos se materialicen y existan elementos razonables para su cuantificación. Si no existen estos elementos razonables, se incluye su revelación en forma cualitativa en las notas a los estados financieros consolidados. Los ingresos, utilidades o activos contingentes se reconocen hasta el momento en que existe certeza de su realización.

**(b) Información por segmentos-**

Los criterios contables de la Comisión establecen que para efectos de llevar a cabo la identificación de los distintos segmentos operativos que conforman a las instituciones de banca múltiple, éstas deberán en lo conducente, segregar sus actividades de acuerdo con los siguientes segmentos que como mínimo se señalan: i) operaciones crediticias; ii) operaciones de tesorería y banca de inversión, y iii) operaciones por cuenta de terceros. Asimismo, atendiendo a la importancia relativa, se pueden identificar segmentos operativos adicionales o subsegmentos (nota 22).

**4. NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES-**

El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF), emitió nuevas NIF y el documento llamado "Mejoras a las NIF 2015", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes, las cuales entraron en vigor a partir del 1º de enero de 2015. Dichas NIF y Mejoras no generaron efectos importantes en los estados financieros consolidados de Gentera debido a que no le fueron aplicables o existen criterios contables específicos de la Comisión al respecto.

**5. POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA-**

La reglamentación de Banxico establece las normas y límites para las instituciones de crédito, para fines de las operaciones en monedas extranjeras, que se mencionan a continuación:

1. La posición (corta o larga) en dólares debe ser equivalente a un máximo del 15% del capital básico del Banco.
2. La posición por divisa no debe exceder del 2% del capital neto, con excepción del dólar o divisas referidas a esta moneda, que podría ser hasta del 15% del capital básico del Banco.
3. La posición pasiva, neta, en moneda extranjera no debe exceder de 1.83 veces el capital básico del Banco.
4. El régimen de inversión de las operaciones en moneda extranjera exige mantener un nivel mínimo de activos líquidos, de acuerdo con la mecánica de cálculo establecida por Banxico, en función del plazo por vencer de las operaciones en moneda extranjera.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco tenía una posición larga por 1,681,162 dólares y 1,144 dólares, respectivamente, dentro de los límites establecidos por Banxico. Los activos netos al 31 de diciembre de 2015, de Compartamos Guatemala y Compartamos Financiera representan una posición larga de 22,542,912 dólares y 80,060,068 dólares, respectivamente (posición larga de 21,917,465 dólares y 48,077,641 dólares, respectivamente en 2014).

Al 31 de diciembre de 2015, el tipo de cambio determinado por Banxico y utilizado por Gentera para valuar sus activos en moneda extranjera fue de \$17.2487 pesos por dólar (\$14.7414 pesos por dólar en 2014). Al 18 de febrero de 2016, fecha de emisión de los estados financieros consolidados, el tipo de cambio es de \$18.1439 pesos por dólar.

**6. DISPONIBILIDADES-**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el rubro de disponibilidades se integra como se muestra a continuación:

	2015	2014
Caja	\$ 260	42
Bancos del país	1,224	1,021
Bancos del extranjero	349	437
Disponibilidades restringidas:		
Depósito de regulación monetaria en Banxico*	308	308
Préstamos bancarios con vencimiento menor a 3 días*	1,150	1,072
Otras disponibilidades restringidas	87	263
	\$ 3,378	3,143

\* Se incluyen como parte del rubro de "Activos contingentes" en cuentas de orden.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, los intereses obtenidos de bancos y de otras disponibilidades restringidas ascendieron a \$42 y \$38, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el depósito de regulación monetaria en Banxico carece de plazo y devenga intereses a la tasa de captación bancaria. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, los intereses obtenidos por el depósito de regulación monetaria ascendieron a \$9 y \$7, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, las otras disponibilidades restringidas corresponden a depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú efectuados por Compartamos Financiera por \$81 y \$257, respectivamente, y al fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por \$6 en cada año.

Al 31 de diciembre de 2015, la tasa anual promedio de los préstamos bancarios con plazo de hasta 3 días fue 2.90 % (3.01% en 2014). Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, los intereses obtenidos de operaciones Call Money ascendieron a \$40 en ambos años.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Gentera no cuenta con metales preciosos amonedados.

**7. INVERSIONES EN VALORES-**

Los recursos líquidos en exceso, producto de la operación de Gentera, son invertidos en instrumentos de deuda, buscando siempre la mejor tasa disponible con las contrapartes con quien se tiene autorizado operar.

Las inversiones en valores están sujetas a diversos tipos de riesgos, relacionados directamente con el mercado en donde se operan, como son las tasas de interés y los riesgos inherentes de crédito y liquidez de mercado.

Las políticas de administración de riesgos, así como el análisis sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta Gentera, se describen en la nota 23.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, las inversiones en títulos disponibles para la venta a su valor razonable corresponden a certificados de depósito del Banco Central de la República del Perú por \$25 y \$24, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la valuación de títulos disponibles para la venta reconocida dentro del capital contable neto de impuestos diferidos, representa una utilidad de \$18,248 pesos y \$7,220 pesos, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 las tasas anuales promedio de las inversiones fueron de 3.73% y 3.43%, respectivamente. Asimismo, por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2015 y 2014, los ingresos por intereses de las inversiones fueron de \$2 en ambos años.

## 8. DEUDORES POR REPORTO-

Genera realiza operaciones de reporto actuando como reportadora. El saldo al 31 de diciembre de 2015 y 2014 por \$136 y \$196, respectivamente, corresponde a Certificados de Depósito de la Tesorería (CETES) en ambos años.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, los ingresos por premios derivados de operaciones de reporto reconocidos en el estado consolidado de resultados ascendieron a \$8 y \$7, respectivamente.

Los plazos de las operaciones de reporto como reportadora al 31 de diciembre de 2015 y 2014, son de 2 días para ambos años, con tasas ponderadas de interés del 2.97% y 2.83%, respectivamente.

## 9. CARTERA DE CRÉDITO-

La cartera de créditos está compuesta principalmente por préstamos al consumo otorgados a plazo de cuatro meses con tasa fija y garantía solidaria de los acreditados. El cobro de capital e intereses se realiza principalmente en forma semanal.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la cartera de crédito total (vigente y vencida) se integra a continuación.

2015	Capital	Intereses devengados	Total cartera
<u>Cartera vigente:</u>			
<u>Créditos comerciales:</u>			
Actividad empresarial o comercial	\$ 539	8	547
Créditos al consumo	26,504	526	27,030
Créditos a la vivienda	37	1	38
	27,080	535	27,615
<u>Cartera vencida:</u>			
<u>Créditos comerciales:</u>			
Actividad empresarial o comercial	19	2	21
Créditos al consumo	773	85	858
Créditos a la vivienda	2	-	2
	794	87	881
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>\$ 27,874</b>	<b>622</b>	<b>28,496</b>

2014	Capital	Intereses devengados	Total cartera
<u>Cartera vigente:</u>			
<u>Créditos comerciales:</u>			
Actividad empresarial o comercial	\$ 408	7	415
Créditos al consumo	22,259	443	22,702
Créditos a la vivienda	48	1	49
	22,715	451	23,166
<u>Cartera vencida:</u>			
<u>Créditos comerciales:</u>			
Actividad empresarial o comercial	21	2	23
Créditos al consumo	696	65	761
Créditos a la vivienda	1	-	1
	718	67	785
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>\$ 23,433</b>	<b>518</b>	<b>23,951</b>

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, segmentados por tipo de crédito se describen a continuación:

	2015	2014
<u>Ingresos por intereses (nota 22):</u>		
<u>Créditos comerciales:</u>		
Actividad empresarial o comercial	\$ 145	113
Créditos al consumo	17,012	14,225
Créditos a la vivienda	10	10
	\$ 17,167	14,348
<u>Ingresos por comisiones (nota 22):</u>		
Créditos al consumo	\$ 493	387

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los créditos (vigentes y vencidos), segmentados por sector económico, se muestran a continuación:

Actividad económica	Importe 2015	%	Importe 2014	%
Comercio	\$ 23,049	81	19,364	81
Construcción	40	-	38	-
Servicios profesionales	2,408	8	2,209	9
Agricultura	193	1	156	1
Ganadería	285	1	233	1
Industria manufacturera	611	2	606	2
Otros	1,910	7	1,345	6
	\$ 28,496	100	23,951	100

La cartera de créditos al 31 de diciembre de 2015 y 2014, por región geográfica se muestra a continuación:

	2015		2014	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
<b>En México:</b>				
Aguascalientes	\$ 121	4	121	2
Baja California Norte	606	12	428	10
Baja California Sur	281	15	271	17
Campeche	216	4	210	10
Chiapas	1,056	33	947	34
Chihuahua	327	13	235	11
Coahuila	723	22	522	14
Colima	86	3	62	3
Distrito Federal	937	23	663	12
Durango	401	13	337	9
Estado de México	2,663	65	2,136	40
Guanajuato	623	18	492	11
Guerrero	780	15	671	10
Hidalgo	627	12	534	9
Jalisco	582	22	484	10
Michoacán	705	15	558	11
Morelos	343	9	299	10
Nayarit	205	9	178	4
Nuevo León	751	31	628	27
Oaxaca	867	14	737	13
Puebla	1,544	34	1,357	31
Querétaro	200	4	169	2
Quintana Roo	371	8	286	9
San Luis Potosí	380	10	293	4
Sinaloa	404	13	320	9
Sonora	546	19	445	14
Tabasco	894	26	800	20
Tamaulipas	983	35	800	18
Tlaxcala	583	8	521	8
Veracruz	2,456	71	2,207	75
Yucatán	307	5	246	4
Zacatecas	193	2	137	1
<b>Total México</b>	<b>\$ 21,761</b>	<b>587</b>	<b>18,094</b>	<b>462</b>
<b>En el extranjero:</b>				
Guatemala	389	8	206	10
Perú	4,930	199	4,415	246
<b>Total en el extranjero</b>	<b>5,319</b>	<b>207</b>	<b>4,621</b>	<b>256</b>
Intereses devengados	535	87	451	67
<b>Total cartera</b>	<b>\$ 27,615</b>	<b>881</b>	<b>23,166</b>	<b>785</b>

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la antigüedad de la cartera de crédito vencida se muestra a continuación:

2015	Antigüedad				Total
	1 a 180 días	181 a 365 días	1 a 2 Años	Más de 2 Años	
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 7	6	5	3	21
Créditos al consumo	601	196	35	26	858
Créditos a la vivienda	1	1	-	-	2
	<b>\$ 609</b>	<b>203</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>881</b>
<hr/>					
2014	1 a 180 días	181 a 365 días	1 a 2 Años	Más de 2 Años	Total
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 8	9	3	3	23
Créditos al consumo	540	159	36	26	761
Créditos a la vivienda	-	-	-	1	1
	<b>\$ 548</b>	<b>168</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>785</b>

A continuación se presenta un análisis de los movimientos de la cartera vencida, por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014.

	2015	2014
Cartera vencida al inicio del año	\$ 785	645
Más:		
Trasposos de cartera vigente	2,179	2,024
Menos:		
Aplicaciones de cartera por castigos	1,924	1,633
Cobranza	152	254
Traspaso a cartera vigente	15	7
Fluctuación tipo de cambio	(8)	(10)
<b>Cartera vencida al final del año</b>	<b>\$ 881</b>	<b>785</b>



Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, de acuerdo con el tipo de crédito se integran como sigue:

	2015			2014		
	Intereses	Comisiones	Total	Intereses	Comisiones	Total
<b>Cartera vigente:</b>						
Créditos comerciales	\$ 145	-	145	112	-	112
Créditos al consumo	17,011	493	17,504	14,212	387	14,599
Créditos a la vivienda	10	-	10	10	-	10
	17,166	493	17,659	14,334	387	14,721
<b>Cartera vencida:</b>						
Créditos comerciales	-	-	-	1	-	1
Créditos al consumo	1	-	1	13	-	13
	1	-	1	14	-	14
	\$ 17,167	493	17,660	14,348	387	14,735

Los intereses de la cartera vencida, que por criterio contable se registran en cuentas de orden y se reconocen en los resultados del ejercicio hasta su cobro, ascienden al 31 de diciembre de 2015 a \$126 (\$102 en 2014).

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada, neto de los gastos incurridos para su cobro representó una utilidad de \$28 y \$27, respectivamente, ver nota 22.

**Venta de cartera 2014-**

Como evento único, durante el primer semestre de 2014, el Banco llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera previamente castigada durante los años 2013, 2011 y 2010, cuyo monto de capital e intereses al momento del castigo, se describe a continuación:

Año	Número de créditos castigados	Capital	Intereses	Total
2013	376,067	\$ 1,145	94	1,239
2011	101,260	275	16	291
2010	88,421	254	14	268
<b>Total</b>	<b>565,748</b>	<b>\$ 1,674</b>	<b>124</b>	<b>1,798</b>

El 24 de marzo de 2014, como resultado de dicha licitación, se firmó el contrato de cesión onerosa por el cual se recibió una contraprestación de \$468,467 pesos que se presenta en el rubro de "Otros ingresos (egresos) de la operación" en el estado de resultados consolidado. Dicha cesión de créditos le generó al Banco una pérdida fiscal en venta de cartera por \$1,797 la cual conforme a las disposiciones fiscales vigentes será deducible en el momento en el que se agote el saldo contable de la reserva preventiva de crédito al 31 de diciembre de 2013; el Banco decidió topar la deducción por dicha pérdida hasta el importe actualizado al 31 de diciembre de 2013, de los excedentes pendientes de deducir de la reserva preventiva global que asciende a \$1,193, por lo que el beneficio fiscal correspondiente por \$358 fue realizado en el año terminado el 31 de diciembre de 2015 (nota 16).

Seguro de pérdidas de crédito

El 7 de noviembre de 2014, el Banco celebró un contrato de prestación del servicio de garantía con el Fondo Especial de Asistencia Técnica y Garantía para créditos agropecuarios (FEGA), a través del Banco de México, este último en su carácter de Fiduciario en esquemas a segundas pérdidas de algunos productos de la cartera de crédito al consumo del Banco establecidas contractualmente. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el monto de la cartera seleccionada por el Banco para la garantía por parte del FEGA asciende a \$9,101 y \$1,537, respectivamente, y la comisión pagada por el seguro fue de \$21 y \$4, en 2015 y 2014, respectivamente, monto que se encuentra reconocido en el rubro de "Comisiones y tarifas pagadas", en el estado consolidado de resultados. El importe por la cartera asegurada, que en su caso, se recuperaría como máximo conforme a las condiciones contractuales a través del seguro del FEGA oscila entre el 0.1% y 1.5% del monto garantizado.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, no hubieron garantías ejecutadas al amparo del seguro descrito en el párrafo anterior.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la cartera del Banco y de Compartamos Guatemala no está dada en garantía. Existe cartera de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2015 y 2014, dada en garantía por el financiamiento recibido para su operación crediticia, por \$1,011 y \$877, respectivamente.

Gestión crediticia

La autorización de los créditos como responsabilidad del Consejo de Administración se encuentra centralizada en los comités y funcionarios facultados, quienes a su vez pueden delegar dicha autorización al personal de las oficinas de servicios.

Para la gestión del crédito, se define el proceso general desde la promoción hasta la recuperación, especificando por unidad de negocio, las políticas, procedimientos, responsabilidades de los funcionarios involucrados y las herramientas que deben usar en cada etapa del proceso.

El proceso de crédito está basado en un riguroso análisis de las solicitudes de crédito, con el fin de determinar el riesgo integral del acreditado.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, Compartamos Financiera realizó reestructuraciones a los créditos por \$33 y \$40, respectivamente; dichas reestructuras no incluyeron la capitalización de intereses.

Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la calificación de la cartera total y las estimaciones constituidas basadas en las tablas de riesgos, se muestra a continuación:

Riesgos	2015			Total
	Comercial	Cartera calificada Consumo	Vivienda	
A - 1	\$ 337	17,619	22	17,978
A - 2	20	147	1	168
B - 1	29	2,269	1	2,299
B - 2	1	3,158	2	3,161
B - 3	42	412	1	455
C - 1	35	1,966	2	2,003
C - 2	56	754	6	816
D	29	277	4	310
E	19	1,286	1	1,306
<b>Total</b>	<b>\$ 568</b>	<b>27,888</b>	<b>40</b>	<b>28,496</b>

Riesgos	2015			Total
	Comercial	Estimación requerida Consumo	Vivienda	
A - 1	\$ 2	93	-	95
A - 2	-	4	-	4
B - 1	-	84	-	84
B - 2	-	143	-	143
B - 3	-	23	-	23
C - 1	1	132	-	133
C - 2	-	77	1	78
D	4	62	1	67
E	18	914	1	933
<b>Total</b>	<b>\$ 25</b>	<b>1,532</b>	<b>3</b>	<b>1,560</b>

Riesgos	2014			Total
	Comercial	Cartera calificada Consumo	Vivienda	
A - 1	\$ 231	14,484	26	14,741
A - 2	15	140	2	157
B - 1	21	2,059	1	2,081
B - 2	1	3,748	1	3,750
B - 3	34	457	2	493
C - 1	39	966	4	1,009
C - 2	42	325	8	375
D	32	214	5	251
E	22	1,070	2	1,094
<b>Total</b>	<b>\$ 437</b>	<b>23,463</b>	<b>51</b>	<b>23,951</b>

Riesgos	2014			Total
	Comercial	Estimación requerida Consumo	Vivienda	
A - 1	\$ 1	78	-	79
A - 2	-	4	-	4
B - 1	-	77	-	77
B - 2	-	170	-	170
B - 3	-	25	-	25
C - 1	1	65	-	66
C - 2	1	35	1	37
D	3	48	1	52
E	19	764	1	784
<b>Total</b>	<b>\$ 25</b>	<b>1,266</b>	<b>3</b>	<b>1,294</b>

Los movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, se muestran a continuación:

	2015	2014
Estimación preventiva al inicio del año	\$ 1,294	1,228
Más:		
Incremento de la estimación preventiva para riesgos crediticios	2,206	1,692
Menos aplicaciones de reservas por castigos:		
De cartera vigente (por fallecimientos)	36	29
De cartera vencida	1,924	1,633
Fluctuación tipo de cambio	(20)	(36)
<b>Estimación preventiva al final del año</b>	<b>\$ 1,560</b>	<b>1,294</b>

Al 31 de diciembre de 2015, la estimación preventiva para riesgos crediticios constituida por Gentera incluye \$24 (\$39 en 2014), como complemento para reservar el 100% de los intereses devengados de cartera vencida a dicha fecha.

#### 10. OTRAS CUENTAS POR COBRAR-

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, este rubro se integra como sigue:

	2015	2014
Partidas asociadas a operaciones de crédito	\$ 147	101
Otros adeudos:		
Deudores diversos	281	162
Adeudos por operaciones con canales	495	446
Adeudos por intermediación	104	-
Saldo a favor de impuesto sobre la renta	1,021	-
	2,048	709
Menos:		
Estimación para cuentas de cobro dudoso	(61)	(122)
	\$ 1,987	587

**II. INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO-**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, este rubro se integra como sigue:

	Costo original	Tasa anual de Depreciación y amortización (%)	Depreciación acumulada	Valor neto
Terreno	\$ 2	-	-	2
Construcciones	17	5	(8)	9
Mobiliario y equipo de oficina	262	10	(90)	172
Equipo de transporte	98	25 y 20	(57)	41
Equipo de cómputo	703	30,25 y 15	(458)	245
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	760	*	(280)	480
Equipo de telecomunicaciones	210	10	(72)	138
	\$ 2,052		(965)	1,087

	2014		
	Costo original	Tasa anual de Depreciación y amortización (%)	Depreciación acumulada
Terreno	\$ 2	-	-
Construcciones	16	5	(7)
Mobiliario y equipo de oficina	203	10	(67)
Equipo de transporte	108	25 y 20	(58)
Equipo de cómputo	725	30, 25 y 15	(495)
Otros:			
Adaptaciones y mejoras	560	*	(189)
Equipo de telecomunicaciones	169	10	(46)
	\$ 1,783		(862)

\* La tasa de amortización para las adaptaciones y mejoras es de acuerdo con la vigencia del contrato de arrendamiento de cada inmueble.

En el año que terminó el 31 de diciembre de 2015 el cargo a resultados en el rubro de "Gastos de administración y promoción" por concepto de depreciación y amortización ascendió a \$216 y \$90, respectivamente (\$221 y \$66, respectivamente, en 2014).

Activos totalmente depreciados

	Costo original	
	2015	2014
Construcciones	\$ 4	-
Mobiliario y equipo de oficina	11	8
Equipo de transporte	8	5
Equipo de cómputo	256	200
Adaptaciones y mejoras	101	93
	\$ 380	306

El inmueble, mobiliario y equipo propiedad de Genera no presenta gravámenes o restricciones para su uso o disposición.

Genera en su carácter de arrendatario tiene arrendamientos capitalizables por equipo de transporte, dispositivos móviles y cajeros automáticos con un plazo de 3 años, sin opción de compra. El arrendamiento del mobiliario, equipo de cómputo y de transporte fue reconocido como capitalizable debido a que el valor presente de los pagos de arrendamiento mínimos excede el 90% del valor justo de mercado del activo al inicio del contrato. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los activos contabilizados como arrendamiento capitalizable se integran como sigue:

	2015	2014
Mobiliario y equipo	\$ 7	9
Equipo de cómputo	31	184
Equipo de transporte	16	13
	54	206
Menos depreciación acumulada	41	147
	\$ 13	59

El pasivo relativo a los arrendamientos capitalizables es pagadero como sigue (ver nota 17):

	2015			2014		
	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor Presente	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor Presente
En menos de un año	\$ 9	-	9	55	(2)	53
Entre uno y cinco años	6	(1)	5	12	(1)	11
	\$ 15	(1)	14	67	(3)	64

El gasto por intereses sobre arrendamiento capitalizable, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, fue de \$6 y \$8 respectivamente, el cual se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro "Otros ingresos (egresos) de la operación".

**12. OTROS ACTIVOS, CARGOS DIFERIDOS E INTANGIBLES-**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, este rubro se integra como sigue:

	2015	2014
Crédito mercantil (a)	\$ 815	757
Depósitos en garantía (b)	49	56
Seguros (c)	2	9
Desarrollo del sistema electrónico bancario (d)	1,084	903
Pagos anticipados	405	147
Gastos emisión de Cebures	24	26
	2,379	1,898
Menos:		
Amortización acumulada del sistema electrónico bancario	134	46
	\$ 2,245	1,852

- (a) Proviene de la adquisición de Compartamos Financiera e Intermex (a partir de 2015) el cual está sujeto a pruebas de deterioro.
- (b) No amortizable, sujeto a recuperación al término de cada contrato de arrendamiento de la oficina de servicio correspondiente.
- (c) Los seguros se amortizan de acuerdo con la vigencia de cada póliza, el monto cargado a resultados en el año 2015 y 2014 fue de \$67 y \$62, respectivamente.
- (d) La inversión en intangibles, corresponde a la renta de licencias y adquisición de software del Banco, para el desarrollo de un nuevo sistema electrónico para el registro y control de la operación bancaria, mismo que inició su utilización integral en mayo de 2014. La vida útil estimada del activo intangible es de diez años y la amortización por el año 2015 es de \$88 y por periodo de mayo a diciembre de 2014, asciende a \$46.

**13. CAPTACIÓN TRADICIONAL-**

La captación tradicional incluye los depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo y títulos de crédito emitidos. Como parte de la captación tradicional se mantienen en depósitos de exigibilidad inmediata \$78 y \$35 provenientes de Banco Compartamos y 19 y 12 millones de soles provenientes de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente, (equivalentes a \$96 y \$61 millones de pesos al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente) y 154 y 178 millones de soles en depósitos a plazo fijo al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente, (equivalentes a \$777 y \$878 millones de pesos, respectivamente), de los cuales 7 millones de soles al 31 de diciembre de 2014 (equivalentes a \$36 millones de pesos), fueron administrados por FIDUPERU conforme al contrato de compra venta de Compartamos Financiera, el cual fue liquidado en 2015.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, las tasas promedio de interés anual de los depósitos de exigibilidad inmediata fueron del 2% para cada año.

Al 31 de diciembre de 2015, los depósitos a plazo en mercado de dinero, corresponden a Certificados de Depósito (CEDES), emitidos en los meses de abril y agosto de 2015, por un monto acumulado de capital de \$550 y 14 millones de soles emitidos en el mes de octubre de 2015 (equivalente a \$74 millones de pesos), con vencimientos menores a un año. Los intereses devengados por los CEDES en el año terminado el 31 de diciembre de 2015, ascienden a \$13 (ver nota 22).

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, se emitieron Cebures de largo plazo en moneda nacional, de naturaleza quirografaria, amparados por el aumento del programa autorizado por la Comisión por un monto de \$12,000, cuya colocación se muestra a continuación:

Cebures	Monto de la emisión	2015		Tasa de interés	Saldo
		Fecha de emisión	Fecha de vencimiento		
COMPART 11	\$ 2,000	Septiembre 2011	Marzo y septiembre 2016	TIIE 28 Dias + 85 pb	\$ 2,000
COMPART 12	2,000	Agosto 2012	Agosto 2017	TIIE 28 Dias + 70 pb	2,000
COMPART 13	2,000	Septiembre 2013	Agosto 2018	TIIE 28 Dias + 60 pb	2,000
COMPART 14	2,000	Junio 2014	Junio 2019	TIIE 28 Dias + 40 pb	2,000
COMPART 15	<u>2,000</u>	Septiembre 2015	Agosto 2020	TIIE 28 Dias + 50 pb	<u>2,000</u>
					10,000
Intereses por pagar					14
Total de pasivos bursátiles					<u>\$ 10,014</u>

Cebures	Monto de la emisión	2014		Tasa de interés	Saldo
		Fecha de emisión	Fecha de vencimiento		
COMPART 10*	\$ 2,000	Octubre 2010	Octubre 2015	TIIE 28 Días +130 pb	\$ 500
COMPART 10*	1,500	Diciembre 2012	Octubre 2015	TIIE 28 Días + 130 pb	750
COMPART 11	2,000	Septiembre 2011	Marzo y septiembre 2016	TIIE 28 Días + 85 pb	2,000
COMPART 12	2,000	Agosto 2012	Agosto 2017	TIIE 28 Días + 70 pb	2,000
COMPART 13	2,000	Septiembre 2013	Agosto 2018	TIIE 28 Días + 60 pb	2,000
COMPART 14	<u>2,000</u>	Junio 2014	Junio 2019	TIIE 28 Días + 40 pb	<u>2,000</u>
					9,250
Intereses por pagar					15
					9,265
Premio por amortizar por reapertura de COMPART10					8
Total de pasivos bursátiles					<u>\$ 9,273</u>

\* Reapertura (amortización de capital en octubre 2014 por \$1,250 en las emisiones Compart 10)

Los intereses devengados por los Cebures en el año terminado el 31 de diciembre de 2015, ascienden a \$391 (\$410 en 2014), ver nota 22.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los Cebures tienen los siguientes plazos de vencimiento:

Concepto	2015				Saldo	Valor contractual
	De 1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años		
Cebures	\$ 1,014	1,000	2,000	6,000	10,014	10,000

Concepto	2014				Saldo	Valor contractual
	De 1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años		
Cebures	\$ 15	1,250	2,000	6,000	9,265	9,250

**14. PRÉSTAMOS INTERBANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS-**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Genera tenía contratados préstamos en moneda nacional y en soles convertidos a pesos, como sigue:

	2015	2014
De exigibilidad inmediata	\$ -	90
De corto plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	801	250
Préstamos de instituciones de banca múltiple	266	-
Préstamos de Fideicomisos Públicos	608	850
Otros organismos	2,185	1,609
<b>Total corto plazo</b>	<b>3,860</b>	<b>2,709</b>
De largo plazo:		
Préstamos de instituciones de banca múltiple	52	47
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	1,400	1,000
Préstamos Fideicomisos Públicos	3,192	-
Otros organismos	1,048	1,990
<b>Total largo plazo</b>	<b>5,692</b>	<b>3,037</b>
<b>Total de préstamos interbancarios y de otros organismos</b>	<b>\$ 9,552</b>	<b>5,836</b>

Los intereses devengados por los préstamos interbancarios y de otros organismos en el año terminado el 31 de diciembre de 2015, ascienden a \$414 (\$352 en 2014), ver nota 22.

Las líneas de crédito recibidas por Genera al 31 de diciembre de 2015 y 2014, así como el importe no utilizado de las mismas, se muestran a continuación.

Institución	2015	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	\$ 6,000	2,200
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	1,800
BBVA Bancomer, S. A.	400	400
Banco Nacional de México, S. A.	845	745
HSBC México, S. A.	550	550
Banco Ve por Más, S. A.	200	50
Corporación Interamericana de Inversiones	416	200
International Finance Corporation	233	106
Banco Mercantil del Norte, S. A. (Banorte)	490	490
Banco Santander (México), S. A.	250	250
Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE)	1,946	1,232
FONDEMI - COFIDE	51	31
Microfinanzas puno	21	1
Banco de la Nación	253	6
FIDEICOMISO MIMDES - FONCODES	61	-
Citibank	131	-
BBVA Banco Continental	483	36
Banco Interbank	150	150
BlueOrchard Microfinance Fund	56	-
Corporación Andina de Fomento - CAF	103	47
Microfinance Growth Fund LLC	78	-
Micro, Small & Medium Enterprise Bonds SA	179	-
Pettelaar effectenbewaarbedrijf N.V.	78	-
Triodos Fair Share Fund	19	-
Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund	24	-
ResponsAbility SICAV (Lux)	170	-
Credit Suisse Microfinance Fund Management	208	-
Dual Return Fund SICAV	42	-
Banco GNB Perú, S.A.	278	126
Symbiotics SICAV (Lux)	71	-
Scotiabank Peru S.A.	86	86
Citibank Perú S.A.	345	269
Banco del Bajío.	500	500
Finethic Microfinance Societé en Commandite par Actions (S.C.A.)	26	-
Banco G&T Continental, S.A.	136	81
Interbanco	34	34
	\$ 18,913	9,390

\* El importe de las líneas de crédito no utilizadas se reconoce en cuentas de orden como parte del rubro "Otras cuentas de registro".

Institución	2014	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	\$ 3,000	2,150
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	2,500	1,250
BBVA Bancomer, S. A.	668	668
Banco Nacional de México, S. A.	1,000	1,000
HSBC México, S. A.	550	550
Banco Ve por Más, S. A.	300	300
Corporación Interamericana de Inversiones	400	200
International Finance Corporation	200	183
Banco Mercantil del Norte, S. A. (Banorte)	650	650
Banco Santander (México), S. A.	250	250
Banco Ahorro Famsa, S. A.	300	300
Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE)	1,217	426
FONDEMI – COFIDE	49	-
Banco de la Nación	247	182
FIDEICOMISO MIMDES – FONCODES	30	-
Citibank	128	-
BBVA Banco Continental	295	75
Banco Interbank	147	37
BlueOrchard Microfinance Fund	69	-
Corporación Andina de Fomento – CAF	88	14
Microfinance Growth Fund LLC	76	-
Micro, Small & Medium Enterprise Bonds SA	287	113
Pettelaar effectenbewaarbedrijf N.V.	88	-
Triodos Fair Share Fund	41	-
Triodos SICAV II – Triodos Microfinance Fund	132	-
ResponsAbility SICAV (Lux)	215	-
Credit Suisse Microfinance Fund Management	284	-
Dual Return Fund SICAV	41	-
Microfinance Enhancement Facility S.A., SICAV – SIF	79	-
Banco GNB Perú, S.A.	148	-
FMO	202	119
Symbiotics SICAV (Lux)	69	-
Scotiabank Peru S.A.	74	30
Instituto de Crédito Oficial del Reino de España – ICO	87	-
Corporación Interamericana de Inversiones – BID	56	29
Microfinance Loan Obligations S.A.	22	-
Finethic Microfinance Societé en Commandite par Actions (S.C.A.)	26	-
Banco G&T Continental, S.A.	117	69
International Finance Corporation – IFC	570	404
	\$ 14,702	8,999

\* El importe de las líneas de crédito no utilizadas se reconoce en cuentas de orden como parte del rubro "Otras cuentas de registro".

Al 31 de diciembre de 2015, Genera tenía recursos provenientes de NAFIN y FIRA por \$2,200 y \$3,800, respectivamente (\$1,250 y \$850 con NAFIN y FIRA en 2014, respectivamente). Los recursos fueron asignados a microempresarios y los montos de intereses devengados en el año terminado el 31 de diciembre de 2015, por los préstamos de NAFIN y FIRA fueron de \$70 y \$69, respectivamente (\$32 de NAFIN y \$28 de FIRA, en 2014).

Los préstamos al 31 de diciembre de 2015, devengaron intereses a tasas promedio anuales en moneda nacional de 3.87% (4.36% en 2014), en soles del 7.21% (8.12% en 2014) y en quetzales del 10.89% (10.5% en 2014).

Con base en el artículo 106, fracción III, de la Ley de Instituciones de Crédito, le está prohibido al Banco dar en garantía títulos de crédito que emitan, acepten o conserven en tesorería.

## 15. BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS-

Al 31 de diciembre de 2015, Genera tiene un plan de pensiones mixto (beneficio definido y contribución definida), que cubre a su personal e incluye: a) beneficio definido, el cual representa el valor presente de los beneficios devengados de acuerdo con los años de servicio prestados por el colaborador y que Genera espera incurrir al momento de jubilación y b) contribución definida, el cual representa un incentivo de ahorro al colaborador, donde Genera realiza aportaciones equivalentes al 100% de la contribución pagada con un límite máximo del 6%. La política de Genera para fundear el plan de pensiones de beneficio definido es la de contribuir de acuerdo al método de crédito unitario proyectado, mientras que para fundear el plan de pensiones de contribución definida es conforme a la antigüedad y edad del personal. El importe cargado a resultados del año 2015 y 2014 por el plan de contribución definida ascendió a \$10 y \$9, respectivamente.

A continuación se muestra la integración al 31 de diciembre de 2015 y 2014, del pasivo laboral por beneficios definidos reconocido.

- (a) Conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor presente de las Obligaciones por Beneficios Definidos (OBD) por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Situación financiera de los pasivos y activos	Indemnización legal antes de la jubilación		Prima de antigüedad antes de la jubilación		Prima de antigüedad a la jubilación		Plan de pensiones	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
OBD al inicio del periodo	\$ (42)	(33)	(11)	(9)	(11)	(9)	(110)	(80)
Más (menos):								
Costo laboral del servicio actual	(6)	(6)	(4)	(4)	(3)	(3)	(18)	(17)
Costo financiero	(3)	(3)	(1)	(1)	(1)	(1)	(8)	(6)
(Pérdidas) ganancias actuariales generadas en el periodo	(52)	(28)	(1)	-	-	2	(68)	(7)
Reconocimiento del pasado	(12)	-	-	-	-	-	(28)	-
Beneficios pagados	26	28	3	3	-	-	-	-
OBD al final del periodo	\$ (89)	(42)	(14)	(11)	(15)	(11)	(232)	(110)

- (b) El valor de las obligaciones por beneficios adquiridos al 31 de diciembre de 2015 y 2014, fue de \$156,199 pesos y \$46,835 pesos, respectivamente.

(c) Conciliación de la OBD y el Pasivo Neto Proyectado (PNP).

A continuación se muestra una conciliación entre el valor presente de la OBD y el PNP reconocido en el balance general consolidado, al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Situación financiera de los pasivos y activos	Indemnización legal antes de la jubilación		Prima de antigüedad antes de la jubilación		Prima de antigüedad a la jubilación		Plan de pensiones	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
OBD al 31 de diciembre	\$ (89)	(42)	(14)	(11)	(15)	(11)	(232)	(110)
Activos del plan	-	-	-	-	-	-	81	55
Situación financiera del plan	(89)	(42)	(14)	(11)	(15)	(11)	(151)	(55)
Servicio pasado pendiente de amortizar	-	-	-	-	-	-	65	40
Pérdida actuarial	-	-	-	-	-	-	86	15
PNP	\$ (89)	(42)	(14)	(11)	(15)	(11)	-	-

(d) Costo Neto del Periodo (CNP):

A continuación se presenta un análisis del CNP por tipo de obligación.

CNP	Indemnización legal antes de la jubilación		Prima de antigüedad antes de la jubilación		Prima de antigüedad a la jubilación		Plan de pensiones	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Costo laboral del servicio actual	\$ 6	6	4	4	3	3	18	17
Costo financiero	3	3	1	1	1	1	8	6
(Ganancias) pérdidas actuariales	52	28	1	-	-	-	-	-
Rendimientos esperados de los activos del plan	-	-	-	-	-	-	(4)	(3)
Amortización del pasivo de transición	12	-	-	-	-	-	2	1
Total	\$ 73	37	6	5	4	4	24	21

(e) Principales hipótesis actuariales:

Las principales hipótesis actuariales utilizadas, expresadas en términos absolutos, así como las tasas de descuento, rendimiento de los Activos del Plan (AP), incremento salarial y cambios en los índices u otras variables referidas, al 31 de diciembre de 2015 y 2014, son como sigue:

Edad	Muerte (%) Hombres	2015		Invalidez (%)	Despido (%)
		Muerte (%) Mujeres			
20	0.00197	0.000930		0.000760	0.606061
25	0.00230	0.000950		0.001000	0.112179
30	0.00274	0.000990		0.001120	0.068027
35	0.00332	0.001050		0.001290	0.042735
40	0.00411	0.001160		0.001640	0.027349
45	0.00517	0.001320		0.002210	0.016340
50	0.00661	0.001580		0.003470	0.009033
55	0.00859	0.001990		0.007120	0.003814
60	0.01131	0.002700		0.000000	0.000000
65	0.01512	0.003960		0.000000	0.000000

Edad	2014		Invalidez (%)	Despido (%)
	Muerte (%)			
20	0.001606		0.000760	0.606061
25	0.001828		0.001000	0.112179
30	0.002128		0.001120	0.068027
35	0.002526		0.001290	0.042735
40	0.003078		0.001640	0.027349
45	0.003823		0.002210	0.016340
50	0.004850		0.003470	0.009033
55	0.006280		0.007120	0.003814
60	0.008297		0.000000	0.000000
65	0.011214		0.000000	0.000000

	2015	2014
Tasa de descuento	7.61%	7.35%
Tasa de incremento salarial	5.25%	5.57%
Tasa de incremento salarial mínimo	3.50%	3.50%

(f) Valor de la OBD, y situación del plan por los últimos cuatro periodos anuales:

El valor de la OBD, la situación del plan, así como los ajustes por experiencia de los últimos cinco años se muestran a continuación:

Año	OBD	Plan de prima de antigüedad		Ajustes por experiencia OBD (%)
		Valores históricos AP	Situación del plan	
2015	\$ 29	-	29	-
2014	22	-	22	-
2013	18	-	18	-
2012	13	-	13	-
2011	7	-	7	2

Año	OBD	Indemnización legal antes de la jubilación		Ajustes por experiencia OBD (%)
		Valores históricos AP	Situación del plan	
2015	\$ 89	-	89	-
2014	42	-	42	-
2013	33	-	33	-
2012	34	-	34	-
2011	21	-	21	-

16. IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR) Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES (PTU)-

(a) ISR

Conforme a la ley de ISR vigente en México, la tasa de ISR para 2015 y 2014 fue del 30%. La tasa vigente para 2015 y 2014 de la PTU fue del 10%. La tasa de ISR en Perú para 2015 y 2014 fue del 28%.

El resultado fiscal difiere del contable, principalmente por aquellas partidas que en el tiempo se acumulan y deducen de manera diferente para fines contables y fiscales, por el reconocimiento de los efectos de la inflación para fines fiscales, así como por aquellas partidas que sólo afectan el resultado contable o el fiscal.

No obstante Gentera no consolida fiscalmente a sus subsidiarias, a continuación se presenta para efectos informativos el gasto (ingreso) en el estado de resultados consolidado por impuestos a la utilidad causados y diferidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014.

	2015		2014	
	ISR causado	ISR diferido	ISR causado	ISR diferido
Banco	\$ 787	448	1,651	(831)
Compartamos Financiera	50	-	58	(9)
Compartamos Servicios	130	3	150	(43)
Intermex.	9	9	-	-
Controladora AT	9	-	3	2
	\$ 985	460	1,862	(881)

A continuación se muestra la conciliación entre la tasa causada y efectiva del ISR del Banco por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, cuya provisión es el principal gasto de ISR consolidado.

	2015	2014
Utilidad antes de impuestos a la utilidad	\$ 4,236	4,053
ISR a la tasa del 30% sobre la utilidad antes de ISR	\$ (1,271)	(1,216)
Más (menos) efecto de ISR sobre:		
Ajuste anual por inflación deducible	42	79
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(555)	(427)
Castigos de cartera	629	-
Deducción en venta de cartera de crédito	358	-
Otros no deducibles o acumulables, neto	10	(87)
ISR causado	(787)	(1,651)
ISR diferido	(448)	831
Gasto de ISR	\$ (1,235)	(820)
Tasa efectiva de ISR	29%	20%

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, las principales diferencias temporales de Gentera sobre las que se reconoció activo (pasivo) por ISR diferido, se analizan en como sigue:

	2015	2014
Estimación para riesgos crediticios	\$ 1,199	2,646
Mobiliario y equipo	75	23
Gastos de instalación	171	144
Obligaciones laborales	308	64
Provisiones	229	486
Pérdidas fiscales	1,093	965
Otros	26	158
	3,101	4,486
Tasa de ISR	30%	30%
ISR diferido	928	1,346
Menos:		
Reserva por valuación*	332	290
Activo por ISR diferido (neto)	\$ 596	1,056

\* Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, dicha reserva corresponde principalmente al diferido por las pérdidas fiscales de Gentera y Yastás.



Al 31 de diciembre 2015, la base activa de impuesto diferido correspondiente a la estimación para riesgos crediticios que asciende a \$1,199, se integra prácticamente en su totalidad por el saldo de la reserva preventiva del Banco a dicha fecha.

Al 31 de diciembre de 2014, la base activa de impuesto diferido correspondiente a la estimación para riesgos crediticios que asciende a \$2,646, incluye principalmente la pérdida fiscal en venta de cartera de 2014 del Banco, así como el saldo de la reserva preventiva al 31 de diciembre de 2014 y los castigos pendientes de deducir.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, no fue reconocido un pasivo diferido relativo al efecto acumulado por conversión de subsidiarias, ya que la Administración tiene la intención de mantener dichas inversiones permanentes.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2015, el movimiento del ISR diferido representó un cargo a resultados del ejercicio por \$447 (crédito a resultados por \$881 en 2014).

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Compartamos Servicios reconoció un activo por PTU diferida de \$44 y \$43, respectivamente, el cual se reservó en su totalidad.

Los montos combinados de la Cuenta de Capital de Aportación (CUCA) y Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN) de Genera y subsidiarias al 31 de diciembre de 2015 y 2014, ascienden a \$7,453 y \$16,381, y \$6,862 y \$15,338, respectivamente.

**(b) PTU-**

En el año terminado el 31 de diciembre de 2015 y 2014 Compartamos Servicios calculó la PTU con base lo establecido en el artículo 16 del ISR. El importe de PTU determinado por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, asciende a \$35 y \$38, respectivamente, los cuales fueron reconocidos en el rubro de "Gastos de administración y promoción" en el estado consolidado de resultados. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Compartamos Financiera registró una provisión de \$10 y \$11, respectivamente, por este concepto, cuyo pasivo se reconoció en la cuenta de "Provisiones diversas", dentro del rubro de "Acreedores diversos y otras cuentas por pagar".

**17. ACREEDORES DIVERSOS Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR-**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el saldo de este rubro se integra como sigue:

	2015	2014
Pasivo por arrendamiento capitalizable (nota 11)	\$ 14	64
Recaudación de aportaciones de seguridad social	41	31
Impuestos y derechos	382	306
Pasivos laborales (nota 15) (*)	131	73
Provisiones diversas	453	486
Acreedores diversos	745	656
	\$ 1,766	1,616

(\*) Incluye \$13 y \$9 al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente, de pasivo laboral de las subsidiarias en el extranjero.

A continuación se presenta el análisis de movimientos de las provisiones más significativas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Tipo de provisión	Saldo al 1 de enero de 2015	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2015
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 486	1,501	1,380	154	453

Tipo de provisión	Saldo al 1 de enero de 2014	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2014
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 332	2,039	1,863	22	486

Las provisiones de pasivos representan obligaciones presentes por eventos pasados en las que es probable la salida de recursos económicos a corto plazo.

A continuación se presentan los principales conceptos de provisiones al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

	2015	2014
Bono al personal	\$ 314	310
Servicios y asesorías	56	54
Comisiones	16	69
Otros	67	53
Total de provisiones	\$ 453	486

**18. INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO (IPAB) -**

El 20 de enero de 1999 entró en vigor la Ley de Protección al Ahorro Bancario en México, como parte de las medidas adoptadas por el Gobierno Federal Mexicano para afrontar la crisis económica que se presentó a finales de 1994, estableciendo la creación del IPAB, en sustitución del Fondo Bancario de Protección al Ahorro.

El IPAB tiene como propósito aplicar una serie de medidas preventivas tendientes a evitar problemas financieros que pueden afrontar las instituciones de crédito, así como asegurarse del cumplimiento de las obligaciones de estas instituciones ante sus depositantes.

El IPAB tiene a su cargo la administración del Sistema de Protección al Ahorro Bancario, el cual se reestructura gradualmente conforme a los lineamientos para la mecánica de transición que tiene establecida. El nuevo Sistema de Protección al Ahorro Bancario que entró en vigor en 2005, comprende, entre otros cambios, que la protección a la captación del público sea por un monto equivalente a 400,000 UDI's (aproximadamente \$2.15 y \$2.10 al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente), quedando excluidos los depósitos interbancarios y aquellos a favor de sus accionistas y altos funcionarios bancarios, entre otros.

Los pagos efectuados al IPAB durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, por concepto de cuotas, ascendieron a \$52 y \$41, respectivamente, los cuales fueron cargados directamente a los resultados del ejercicio.

**19. CAPITAL CONTABLE-**

**a) Estructura del capital social y movimientos del capital contable**

La Sociedad se constituyó con un capital mínimo fijo de cincuenta mil pesos y un capital variable ilimitado.

Movimientos 2015-

En asamblea general ordinaria de accionistas de Gentera, celebrada el 24 de abril de 2015, se resolvió reestablecer el fondo para la adquisición de acciones propias por \$185. Durante 2015, se recompraron acciones por un importe de \$166. Asimismo, se aprobó el incremento de la reserva legal por \$156. En la misma asamblea, se resolvió decretar y pagar dividendos por \$1,241, correspondientes a \$0.76 por acción, el cual se pagó el 15 de mayo de 2015 a través de S. D. Ineval, S. A. de C. V., Institución para el Depósito de Valores. Adicionalmente, los accionistas acordaron la cancelación de 9,482,809 acciones sin expresión de valor nominal correspondientes al capital variable que Gentera mantenía en tesorería.

Movimientos 2014-

En asamblea general ordinaria de accionistas, celebrada el 24 de abril de 2014, se resolvió reestablecer el fondo para la adquisición de acciones propias por \$208. Durante 2014, se recompraron acciones por un importe de \$182. Asimismo, se aprobó el incremento de la reserva legal por \$113.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el capital social de Gentera suscrito y exhibido está integrado como sigue:

Serie	Acciones	Descripción	Importe
"Única"	415'595,676	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	\$ 1,201
	<u>1,223'087,043</u>	Capital variable	<u>3,563</u>
	<u>1,638'682,719</u>	Capital social	<u>\$ 4,764</u>

**b) Restricciones al capital contable-**

La Ley General de Sociedades Mercantiles obliga a Gentera a separar anualmente el 5% de sus utilidades para constituir la reserva legal hasta que ésta alcance el 20% del capital social.

Los dividendos que se paguen estarán libres del ISR si provienen de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN). Los dividendos que excedan de la CUFIN causarán ISR. El impuesto causado será a cargo de Gentera y podrá acreditarse contra el ISR del ejercicio o el de los dos ejercicios inmediatos siguientes.

Los dividendos pagados a personas físicas y a residentes en el extranjero estarán sujetos a un impuesto adicional del 10% con carácter definitivo, el cual deberá ser retenido por las entidades que distribuyan dichos dividendos. La nueva regla aplica únicamente a la distribución de utilidades que se generen a partir del 1º de enero de 2014.

En caso de reducción de capital, los procedimientos establecidos por la LISR disponen que se dé a cualquier excedente del capital contable sobre los saldos de las cuentas del capital contribuido, el mismo tratamiento fiscal que el aplicable a los dividendos.

**c) Requerimientos de capital (no auditado)-**

La SHCP requiere a las instituciones de crédito tener un porcentaje de capitalización sobre los activos en riesgo, los cuales se calculan aplicando determinados porcentajes, de acuerdo con el riesgo asignado. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, este porcentaje fue cumplido por el Banco.

**Capital mínimo-**

El capital mínimo suscrito y pagado del Banco es equivalente en moneda nacional al valor de noventa millones de UDI's. El monto del capital mínimo con el que deberá contar el Banco tendrá que estar suscrito y pagado. Cuando el capital social exceda del mínimo, deberá estar pagado por lo menos, en un 50%, siempre que este porcentaje no sea inferior al mínimo establecido.

Para cumplir el capital mínimo, el Banco podrá considerar el capital neto con que cuente conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito. El capital neto en ningún momento podrá ser inferior al capital mínimo.

**Capitalización-**

**Capital neto-**

El Banco mantiene un capital neto en relación con el riesgo de mercado, de crédito y operacional en que incurre en su operación, y que no es inferior a la suma de los requerimientos de capital por dichos tipos de riesgo, en términos de las Reglas para los Requerimientos de Capitalización de las Instituciones de Banca Múltiple, emitidas por la SHCP.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco cumple las reglas de capitalización, en las cuales se establece que deberá mantener un capital neto en relación con los riesgos de mercado y de crédito en que incurra en su operación, el cual no podrá ser inferior a la cantidad de sumar los requerimientos de capital por ambos tipos de riesgo.

**Índice de capitalización del Banco-**

Las reglas de capitalización para instituciones financieras establecen requerimientos respecto a niveles específicos de capital neto, como un porcentaje de los activos sujetos a riesgo, de mercado, de crédito y operacional. El Índice de Capitalización (ICAP) del Banco al 31 de diciembre de 2015 es de 29.05% de acuerdo a las reglas vigentes. Al 31 de diciembre de 2014, es de 33.08%.

El ICAP sobre activos sujetos a riesgo de crédito ("ASRC") al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es de 34.77% y 41.11%, respectivamente.

A continuación se detallan los rubros relevantes del ICAP al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

	2015	2014
Activos en riesgo de mercado	\$ 1,495	2,207
Activos en riesgo de crédito	23,855	20,345
Activos en riesgo operacional	3,196	2,734
<b>Activos en riesgo totales</b>	<b>\$ 28,546</b>	<b>25,286</b>
<b>Capital neto</b>	<b>\$ 8,293</b>	<b>8,364</b>
Índice sobre activos sujetos a riesgo de crédito	34.77%	41.11%
Índice sobre activos sujetos a riesgo total	29.05%	33.08%

El requerimiento de capital neto del Banco por su exposición al riesgo de crédito debe contar con un índice mínimo de capitalización del 10.5%, el cual es resultado de multiplicar los activos ponderados para los que se haya utilizado el método estándar.

El capital neto se determina como sigue:

	31 de diciembre de	
	2015	2014
Capital contable <sup>1</sup>	\$ 9,321.0	9,369.0
Impuestos diferidos, partidas a favor provenientes de diferencias fiscales	(2.0)	(64.0)
Deducción de intangibles y gastos o costos diferidos	(1,025.8)	(941.0)
<b>Capital básico</b>	<b>8,293.2</b>	<b>8,364.0</b>
<b>Capital complementario</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Capital neto</b>	<b>\$ 8,293.2</b>	<b>8,364.0</b>

<sup>1</sup> Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, sólo se consideran las cuentas de capital correspondientes a: i) capital social, ii) reservas de capital, iii) resultado de ejercicios anteriores, y iv) resultado neto. Lo anterior por la modificación del Artículo 2 bis, fracción I, inciso a) de la Circular Única de Bancos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2012.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 220 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito publicadas en el Diario Oficial el 2 de diciembre del 2005 y posteriores modificaciones, el Banco mantiene al 31 de diciembre de 2015 y 2014, un Coeficiente de Capital Básico 1 (CCB1) mayor al 0.875, un Coeficiente de Capital Básico mayor a 1.0625 y un ICAP mayor al 10%, por lo que está clasificado en la categoría "1" según lo establecido por dichas disposiciones.

El Coeficiente de Capital Básico 1 y el Coeficiente de Capital Básico, se determinan como sigue:

$$CCB1 = (\text{Capital Básico 1} / \text{Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales}) / \text{ICAPM}$$

$$CCB = [(\text{Capital Básico 1} + \text{Capital Básico 2}) / \text{Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales}] - / \text{ICAPM}$$

ICAPM = Índice de capitalización mínimo.

Las instituciones de banca múltiple serán notificadas por escrito por la Comisión respecto a la categorización que les corresponde, así como las medidas correctivas mínimas o especiales adicionales que les apliquen.

Las medidas correctivas especiales adicionales podrán ser aplicadas por la Comisión en adición a las medidas correctivas mínimas, las cuales, dependiendo de la categoría, podrán incluir desde la presentación de informes más detallados a los consejos de administración de las instituciones y a la Comisión, la contratación de auditores especiales sobre cuestiones específicas con auditores externos y autorizados por la Comisión, hasta la sustitución de funcionarios, consejeros, comisarios y auditores, la modificación de políticas sobre tasas de interés y la revocación de la autorización bajo la cual opera el Banco de banca múltiple.

Riesgo de mercado-

El capital requerido para la posición de los activos en riesgo de mercado del Banco al 31 de diciembre de 2015 y 2014, se muestra a continuación:

Concepto	Importe de posiciones equivalentes		Requerimiento de capital	
	2015	2014	2015	2014
Operaciones en moneda nacional con tasa nominal	\$ 1,451.1	2,206.5	116.1	176.2
Posiciones en divisas o con rendimiento indexado al tipo de cambio	43.5	0.0	3.5	0.0
	<b>\$ 1,494.6</b>	<b>2,206.5</b>	<b>119.6</b>	<b>176.2</b>

Riesgo de crédito-

El monto de los activos ponderados sujetos a riesgo de crédito y sus respectivos requerimientos de capital del Banco, al 31 de diciembre de 2015 y 2014, se describe a continuación por grupo de riesgo y concepto.

	Activos ponderados por riesgo		Requerimientos de capital	
	2015	2014	2015	2014
Grupo de riesgo:				
Grupo III (ponderados al 20%)	\$ 234.4	234.5	18.8	18.8
Grupo III (ponderados al 100%)	7.7	-	0.6	-
Grupo VI (ponderados al 100%)	21,520.3	17,958.9	1,721.6	1,436.7
Grupo VIII (ponderados al 125%)	-	150.4	-	12.0
Grupo VIII (ponderados al 150%)	233.1	-	-	-
<b>Inversiones permanentes y otros activos</b>	<b>1,859.8</b>	<b>2,001.5</b>	<b>148.8</b>	<b>160.1</b>
<b>Total de riesgo de crédito</b>	<b>\$ 23,855.3</b>	<b>20,345.3</b>	<b>1,889.8</b>	<b>1,627.6</b>

Riesgo operacional-

El requerimiento de capital por su exposición al riesgo operacional para diciembre de 2015 es de \$255.7, mientras que para el 2014 fue de \$218.7, ambos equivalentes al porcentaje correspondiente, según lo establecido en Artículo 2 bis 112 de las reglas para los requerimientos de capitalización de las instituciones de banca múltiple, del 15% del promedio del requerimiento por riesgos de mercado y de crédito.

Periódicamente se realiza el cálculo de los requerimientos de capital y se evalúa la suficiencia de capital. El Banco ha mantenido un índice de capitalización 20 puntos porcentuales en promedio superior al límite regulatorio vigente (10.5%).

**d) Calificación crediticia del Banco-**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco obtuvo las calificaciones de las siguientes calificadoras por ambos años:

Calificadora	Escala nacional	Escala global
Fitch Ratings	'AA+(mex) / F1+(mex)'	BBB / F2
Standard&Poor's	'mxAAA / mxA-1+'	BBB / A-2'

**20. COMPROMISOS Y PASIVOS CONTINGENTES-**

Generera ha celebrado diversos contratos de arrendamiento de las oficinas en las que se ubica su corporativo y de los locales en los que se encuentran las oficinas de servicio desde las cuales realiza operaciones. La duración promedio de estos contratos es de dos a cinco años. El importe total de los pagos por rentas, que se efectuarán durante los siguientes seis años, asciende a \$763 (\$224 en 2016, \$194 en 2017, \$138 en 2018, \$103 en 2019, \$76 en 2020 y \$28 en 2021).

Compartamos Servicios celebró un contrato de arrendamiento de un inmueble para uso exclusivo de oficinas corporativas, el monto de la renta es en dólares y se convirtió en pesos a partir del 1º de abril del 2013, día en que se cumplieron las condiciones para ocupar el inmueble. La duración del contrato es por un período de 126 meses, iniciando el 1º de octubre de 2012 y terminando el 31 de marzo de 2023 por el cual se pagará un total de 44,889,935 dólares a un tipo de cambio de \$12.62 pesos por dólar, durante el período mencionado. Para el pago de la renta se tuvo un período de gracia de 6 meses para acondicionar el inmueble para su uso contados a partir del 1º de octubre de 2012.

Los contratos de arrendamiento de las oficinas de servicio en su mayoría son formatos de Generera, los cuales cuentan con las cláusulas siguientes: objeto, destino, vigencia, renta, depósito en garantía, forma de pago, gastos, obligaciones adicionales, causas de rescisión, devolución del inmueble, mantenimiento y mejoras, prohibiciones, privación, incumplimiento, pena convencional, modificaciones, avisos y notificaciones, cesión, ausencia de vicios y jurisdicción.

Los contratos en su mayoría establecen la opción de salida anticipada para Generera, previa notificación por escrito al arrendador.

Por su parte, en caso de renovación, el arrendador deberá respetar el derecho de tanto que establece la legislación aplicable, debiendo firmar un nuevo contrato de arrendamiento en los mismos términos y condiciones pactadas en el contrato que estaría por vencer. Para llevar a cabo la renovación el arrendador debe proporcionar a Generera el contrato con 60 días de anticipación a la fecha de terminación de éste.

Generera gozará de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que el arrendador entregue el contrato para resolver si desea firmar el contrato.

Generera no firma contratos de arrendamiento con opción de compra.

Todos los contratos de arrendamiento se encuentran garantizados con depósitos en efectivo, los cuales equivalen, según el caso, a 1 ó 2 meses del importe de la renta mensual, en ningún caso Generera otorga garantías adicionales.

Los contratos de arrendamiento prevén rentas mensuales fijas y se actualizan en forma anual, realizándose en su mayoría incrementos conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor que publique Banxico el mes previo inmediato a la celebración del incremento correspondiente.

En la mayoría de los casos el incremento anual está topado al 10% del precio de renta pagado el año anterior, por lo que en ningún momento, aún en caso de contingencias macroeconómicas superará dicho porcentaje.

La actualización de rentas debe respaldarse mediante la firma de un convenio modificatorio el cual deberá ser celebrado con 30 días de anticipación a la fecha en que se pretenda actualizar la renta.

En los contratos de arrendamiento de Generera, no se han pactado limitaciones en pago de dividendos o contratación de deuda.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, se registraron en resultados por pago de arrendamiento \$384 y \$309, respectivamente.

El Banco se encuentra involucrado en varios juicios y reclamaciones, derivados del curso normal de sus operaciones. De acuerdo con la opinión de los asesores legales y a la evaluación efectuada por la administración, existen elementos de defensa cuya probabilidad es obtener un resultado favorable. Como parte de dichas reclamaciones, a la fecha destacan los juicios de nulidad y reclamos interpuestos en contra del Servicio de Administración Tributaria (SAT) por los ejercicios fiscales: 2006, 2007 y 2009, cuyo reclamo proviene principalmente de la diferencia con el criterio aplicado hasta 2011 para la determinación de la PTU; los montos observados por el SAT respecto a la PTU ascienden a: \$74, \$96 y \$164 por los años 2006, 2007 y 2009, respectivamente. Adicionalmente se tienen otros reclamos interpuestos por el SAT por los mismos ejercicios fiscales de 2006, 2007 y 2009, cuyo reclamo proviene de otros conceptos relacionados con diferencias en criterios de deducibilidad aplicados al ISR, los cuales ascienden a \$19, \$21 y \$3, respectivamente.

**21. SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS-**

En el curso normal de sus operaciones Generera lleva a cabo transacciones con partes relacionadas.

Son personas relacionadas, entre otras, las personas físicas o morales que posean directa o indirectamente el control del 2% o más de los títulos representativos del capital de Generera y los miembros del Consejo de Administración de la misma.

También se consideran partes relacionadas, las personas morales, así como los consejeros y funcionarios de las entidades, en las que Generera, posee directa o indirectamente el control del 10% o más de los títulos representativos de su capital.

La suma de las operaciones con personas relacionadas no excedió del 50% de la parte básica del capital neto del Banco, señalado en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, Generera otorgó al personal gerencial clave, beneficios directos a corto plazo por \$188 y \$178, respectivamente.

Las principales transacciones celebradas con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, son:

Gastos	2015	2014
Donativos	\$ 8	12
Servicios y asesoría	-	2

## 22. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SEGMENTOS-

Genera cuenta con créditos al consumo, comercial y vivienda, por lo que su fuente de ingresos se deriva de los intereses devengados por los productos de crédito ofrecidos, en adición a los productos de las operaciones de tesorería, como son los intereses derivados de las inversiones en valores y reportos. Las actividades pasivas incluyen depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo, títulos de crédito emitidos, así como préstamos interbancarios y de otros organismos, los cuales originan gastos por intereses.

Del total de los ingresos obtenidos por el Banco principal subsidiaria por el año terminado el 31 de diciembre de 2015 y 2014, el 97 y 98% provienen de su operación crediticia. En consecuencia los recursos de la captación tradicional y préstamos interbancarios obtenidos durante el ejercicio fueron utilizados principalmente para la colocación de créditos, por lo que los intereses causados se identifican con el segmento crediticio, misma tendencia que se refleja en los gastos de administración. El remanente de las operaciones (aproximadamente un 3% y 2%, respectivamente para 2015 y 2014 de la operación del Banco) corresponde al segmento de tesorería y comisiones por operaciones de seguros.

### Margen financiero-

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, el margen financiero se muestra como sigue:

	2015	2014
--	------	------

#### Ingreso por intereses:

Intereses por cartera de créditos	\$ 17,167	14,348
Intereses de disponibilidades	91	85
Intereses provenientes de inversiones en valores	2	2
Intereses por reporto	8	7
Premio de colocación	8	9
	\$ 17,276	14,451

	2015	2014
--	------	------

#### Gasto por intereses:

Depósitos a plazo y de exigibilidad inmediata	\$ 60	43
Cebures (incluye la amortización de los gastos por emisión de \$19 y \$17 en 2015 y 2014, respectivamente)	410	427
Préstamos interbancarios y de otros organismos	414	352
Pérdidas por valorización	1	-
	\$ 885	822

### Intereses y comisiones por tipo de crédito-

Los intereses y comisiones ganados por tipo de crédito, por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, se integran como se muestra a continuación:

	Vigente 2015	Vencida 2015	Vigente 2014	Vencida 2014
<u>Ingresos por intereses</u>				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial	\$ 145	-	112	1
Cartera de consumo	17,011	1	14,212	13
Cartera de vivienda	10	-	10	-
	\$ 17,166	1	14,334	14

Las comisiones y tarifas cobradas y pagadas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, se integran como sigue:

	2015	2014
--	------	------

#### Comisiones y tarifas cobradas:

Cartera al consumo	\$ 493	387
Operaciones de seguros	313	156
Otros	383	340
	\$ 1,189	883

#### Comisiones y tarifas pagadas:

Comisiones bancarias	\$ 214	212
Comisionistas	364	362
Operaciones de seguros	114	68
Préstamos recibidos	34	-
Otros	10	15
	\$ 736	657

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, los "Otros ingresos (egresos) de la operación", se analizan como sigue:

	2015	2014
Otros ingresos (egresos) de la operación		
Recuperación de cartera de crédito	\$ 28	27
Afectaciones por irrecuperabilidad	(56)	(153)
Quebrantos	(7)	(11)
Donativos	(42)	(34)
Resultado por venta de mobiliario y equipo	(15)	7
Arrendamiento capitalizable	(6)	(8)
Cancelación de provisiones	177	37
Otros ingresos (egresos) (principalmente prima de seguros)	79	58
<b>Totales</b>	<b>\$ 158</b>	<b>(77)</b>

A continuación se presenta de forma condensada (incluye eliminaciones intercompañías) el estado de resultados de Gentera y subsidiarias por los años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

2015	Subsidiarias								Total
	Genera	Banco	Compartamos Guatemala	Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Intermex	
Ingresos por intereses	\$ 12	15,407	265	1,569	2	20	1	-	17,276
Gasto por intereses	-	592	11	282	-	-	-	-	885
<b>Margen financiero</b>	<b>12</b>	<b>14,815</b>	<b>254</b>	<b>1,287</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>16,391</b>
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	12	12,964	233	953	2	20	1	-	14,185
Resultado de la operación antes de impuestos a la utilidad	(82)	10,953	19	200	8	(6,596)	53	51	4,606
<b>Resultado neto</b>	<b>(82)</b>	<b>9,717</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>8</b>	<b>(6,728)</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>3,161</b>

2014	Subsidiarias							Total
	Genera	Banco	Compartamos Guatemala	Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	
Ingresos por intereses	\$ 10	12,878	170	1,374	1	18	-	14,451
Gasto por intereses	-	521	5	296	-	-	-	822
<b>Margen financiero</b>	<b>10</b>	<b>12,357</b>	<b>165</b>	<b>1,078</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>13,629</b>
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	10	10,934	141	833	1	18	-	11,937
Resultado de la operación antes de impuestos a la utilidad	(67)	9,516	4	263	(88)	(5,522)	37	4,143
<b>Resultado neto</b>	<b>(67)</b>	<b>8,696</b>	<b>4</b>	<b>213</b>	<b>(88)</b>	<b>(5,628)</b>	<b>32</b>	<b>3,162</b>

### 23. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (INFORMACIÓN DEL BANCO, PRINCIPAL SUBSIDIARIA)- (NO AUDITADO)

El Banco reconoce que la esencia de su negocio es asumir riesgo en busca de potenciales rendimientos económicos y sociales. En consecuencia, la Administración Integral de Riesgos (AIR) es un componente primordial de la estrategia de negocios para llevar a cabo la identificación, medición, vigilancia y control de los distintos tipos de riesgos en los que se incurre en el curso de las operaciones.

La AIR en el Banco es entendida como un proceso continuo en el que participan todos los niveles. La estructura de AIR en el Banco se construye con base en los siguientes lineamientos:

- Compromiso de la Dirección General y del Consejo de Administración de gestionar correctamente los riesgos enfrentados.
- Supervisión continua de las políticas y procedimientos.
- Segregación de funciones que asegure la independencia y objetividad en la administración de riesgos.
- Cooperación formal entre la estructura de AIR y las unidades de negocio.
- Definición clara de responsabilidades de la AIR.
- Supervisión continua del área de Control Interno y Auditoría, para asegurar el adecuado cumplimiento de la función de AIR.

El Consejo de Administración ha constituido el Comité de Riesgos para vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la AIR, así como a los límites de exposición aprobados por el mismo. Este Comité sesiona al menos mensualmente y funciona de acuerdo con los lineamientos señalados en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

El Comité de Riesgos se apoya, a su vez, en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) para la identificación, medición, vigilancia y revelación de los riesgos conforme a las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito vigentes y mejores prácticas aplicables.

La AIR discrecionalmente se basa fundamentalmente en la determinación de una estructura de límites globales y específicos, y en la aplicación de metodologías de riesgo autorizadas por el Consejo de Administración.

**Riesgo de crédito-**

La administración del riesgo de crédito considera: la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y políticas de riesgos y monitoreo de los riesgos, pérdidas potenciales, por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones con instrumentos financieros.

La cartera de créditos del Banco está integrada al 31 de diciembre de 2015 y 2014, en 100% por créditos a personas físicas con destino específico (cartera de consumo), en moneda nacional. La cartera de consumo se encuentra suficientemente diversificada como para no presentar riesgos de concentración y existe un escaso valor de las posiciones individuales. De acuerdo a los criterios señalados en el párrafo 70 de documento "Convergencia internacional de medidas y normas de capital", Basilea II, podemos clasificar la mayor parte de la cartera del Banco como cartera minorista o de retail.

Al 31 de diciembre de 2015, la cartera está integrada por 3.3 millones de créditos (3 millones en 2014), el saldo insoluto promedio por crédito durante 2015 se ha mantenido alrededor de los \$6,888 pesos (\$6,051 pesos para 2014) con un plazo promedio de cuatro meses.

El monto máximo autorizado por crédito es de \$100,000 pesos, en consecuencia los límites máximos de financiamiento establecidos por las Disposiciones para una misma persona o grupo de personas que representen riesgo común fueron siempre respetados. Asimismo no hubo ninguna operación celebrada con clientes considerados como una persona o grupo de personas que en una o más operaciones pasivas a cargo del Banco rebasaran el 100% del capital básico.

Al menos mensualmente se realizan análisis sobre la calidad de la cartera y sus calificaciones de riesgo de crédito. Los créditos son calificados utilizando la metodología que se señala en la nota 3(h).

La distribución de la cartera por calificación, que podría ser interpretado como el perfil de riesgos de crédito del Banco, muestra su mayor concentración en la calificación A-1, cartera sin atraso en cobranza.

Para fines comparativos y de sensibilidad, a continuación se presenta la siguiente tabla considerando la modificación al artículo 129 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

Cartera de consumo

Calificación	Distribución de la cartera de crédito por calificación (datos en porcentajes respecto a la cartera total)			
	2015		2014	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
A-1	70.7	70.8	70.7	71.9
A-2	0.6	0.6	0.6	0.9
B-1	0.9	1.0	0.8	0.7
B-2	9.4	11.2	14.7	13.4
B-3	1.5	1.6	2.0	2.2
C-1	8.5	6.4	5.0	5.3
C-2	3.1	3.7	1.5	1.2
D	0.9	0.8	0.7	0.7
E	4.4	3.9	4.0	3.7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

La metodología de medición utilizada para el cálculo de las pérdidas esperadas y no esperadas, derivadas del riesgo de crédito de la cartera, es un modelo tipo Credit Risk+, en el que se generan mil escenarios para cada crédito del portafolio considerado, la exposición al riesgo que incluye el modelo es la cartera de crédito que no ha registrado incumplimiento a la fecha del análisis, entendiendo como incumplimiento el evento en que un crédito no se ha pagado en tiempo y forma.

La pérdida esperada es calculada multiplicando la exposición de la operación por la probabilidad de incumplimiento del acreditado, utilizando el modelo de calificación y la asignación de probabilidad de incumplimiento, mencionados anteriormente.

Cartera comercial

Concepto	Riesgo de crédito			
	2015		2014	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
<u>Cartera comercial:</u>				
Exposición total	\$ -	399.8	-	-
Pérdida esperada	-	0.9	-	-
Pérdida no esperada al 95%	-	12.7	-	-
Pérdida esperada/exposición total	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%
Pérdida no esperada/exposición total	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%

La información cuantitativa para riesgo de crédito de la cartera de consumo se muestra como sigue al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Concepto	Riesgo de crédito			
	2015		2014	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
<u>Cartera de consumo:</u>				
Exposición total	\$ 22,165	20,229	18,408	17,233
Pérdida esperada	332	269	243	250
Pérdida no esperada al 95%	335	271	245	253
Pérdida esperada/exposición total	1.5%	1.3%	1.3%	1.5%
Pérdida no esperada/exposición total	1.5%	1.3%	1.3%	1.5%

La pérdida esperada de la cartera considerada al 31 de diciembre de 2015 representa el 1.5% del saldo total expuesto a incumplimiento. El Banco tiene constituidas estimaciones por riesgos crediticios por un monto de \$1,175, equivalentes al 5.1% del saldo de la cartera total a esa fecha. Al 31 de diciembre de 2014 la pérdida esperada fue del 1.3% y las estimaciones de \$882; 4.7% con respecto al saldo de la cartera total a esa fecha. La cartera de crédito se califica conforme a las reglas para la calificación de la cartera crediticia, emitidas por la SHCP y a la metodología establecida por la Comisión. El Banco sólo constituye estimaciones preventivas adicionales a las creadas como resultado del proceso de calificación de la cartera, en cumplimiento a lo señalado en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito en su Título Segundo, Capítulo I, Sección Cuarta, artículo 39; al 31 de diciembre de 2015 y 2014 no fue requerida la constitución de estimaciones adicionales (nota 7).

Mensualmente se calculan las pérdidas esperadas y no esperadas en diferentes escenarios (análisis de sensibilidad), incluyendo escenarios de estrés; los resultados de los análisis son presentados a las áreas involucradas en la administración de los riesgos de la cartera, a la Dirección General y al Comité de Riesgos.

La eficiencia del modelo y los supuestos asumidos son evaluados periódicamente (backtesting); en caso de que los resultados proyectados y los observados difieran significativamente se realizan correcciones necesarias, lo que no ha sido necesario debido a que la pérdida esperada ha sido menor que la pérdida observada en el 100% de los casos en un horizonte de un año.

Los ingresos por las operaciones de crédito al 31 de diciembre de 2015 fueron \$15,806 que representan el 97.1% del total de ingresos del Banco; comparado con el mismo concepto al 31 de diciembre de 2014 la variación de ingreso, en términos porcentuales, es de 20%.

Ingresos por operaciones de crédito

	2015	2014	Variación (%)
Ingreso crédito	\$ 15,805	13,169	20
Total ingreso	\$ 16,305	13,443	21
Ingreso por operaciones de crédito (%)	97	98	

Para la administración del riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros o riesgo contraparte; diariamente, se calcula la exposición al riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros, su pérdida esperada y pérdida no esperada. Dicha estimación forma parte del reporte diario de riesgo de mercado. Al 31 de diciembre de 2015 se tiene una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos por contraparte, de \$1,150; el 100% corresponden a operaciones del Call Money. La pérdida esperada por riesgo contraparte es de 0.5% de la exposición total. En comparación, al 31 de diciembre de 2014 se tenía una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos de contraparte de \$1,072; el 100% en operaciones de Call Money con una pérdida esperada por riesgo de contraparte de 0.4% con respecto a la exposición total.

La metodología para gestionar el riesgo de crédito en operaciones financieras consiste en un modelo tipo capital económico del que se genera una asignación de capital con el que se debe contar para cubrir las pérdidas.

Probabilidad de incumplimiento: esta información se obtiene de las siguientes fuentes: 1) Standard & Poors, calificación otorgada a las instituciones financieras con base en su escala de calificación CAVAL a largo plazo; 2) Moody's, al igual que S&P, de acuerdo con la calificación otorgada en el largo plazo; 3) Fitch, es la tercera fuente para conocer la calificación otorgada por esta calificadora; 4) HR Ratings y VERUM (calificadoras autorizadas, según el Anexo 1-B de la Circular Única de Bancos, y 5) en el caso que el Banco no tenga calificación en ninguna de las tres calificadoras otorgadas, se le asignará la calificación promedio de acuerdo con el grupo en el cual se encuentre. La agrupación anterior se refiere al grupo en el que se identifica dentro del mercado (P8, AAA, P12, otros). En el caso de que existan diferencias en las calificaciones se tomará la más baja.

La exposición al riesgo contraparte por compra venta de valores y préstamos interbancarios al 31 de diciembre de 2015 y 2014, así como la máxima exposición a dicho riesgo durante los mismos años, es como sigue:

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2015		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 1,150	5.8	100
Compra/venta de valores			
Calificación AAA			
Calificación AA			
Calificación A			
Call Money	\$ 1,150	5.8	100

\* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del periodo del Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del periodo fue de \$6,918.

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2014		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 1,072	4.3	100
Compra/venta de valores	-	-	-
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
Call Money	\$ 1,072	4.3	100

\* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del periodo del Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del periodo fue de \$6,664.

Por la naturaleza de su negocio, es política del Banco no realizar operaciones de intermediación o fungir como emisor de productos derivados.

**Riesgo de mercado-**

La administración del riesgo de mercado considera, al menos, la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y monitoreo de los riesgos derivados de cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación o sobre resultados esperados de las operaciones activas, pasivas o causantes de pasivos contingentes.

La cartera de instrumentos financieros sujetos a riesgo de mercado en el Banco está integrada únicamente por operaciones Call Money en 2015 y 2014 por lo que, dentro de los factores de riesgo que pueden afectar el valor de la cartera de inversiones se encuentran las tasas de interés, las sobretasas y el precio de otros instrumentos financieros, principalmente. Es importante hacer notar que la operación de tesorería del Banco está limitada a la inversión de los montos excedentes de efectivo de la operación de crédito.

La forma de medición de riesgo que el Banco ha asumido para gestionar este tipo de riesgo es la de Valor en Riesgo (VaR) que se calcula diariamente. El VaR es una estimación de la pérdida potencial de valor de un determinado periodo de tiempo dado un nivel de confianza. El método utilizado en el Banco es el de simulación histórica.

Parámetros utilizados para el cálculo del Valor en Riesgo

- Método: Simulación histórica
- Nivel de confianza: 99%
- Horizonte de inversión: un día
- Número de observación: 252 días
- Ponderación de escenarios: Equiprobable



La información cuantitativa para riesgo de mercado al 31 de diciembre de 2015, se muestra a continuación:

Portafolio	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2015			
	Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%) <sup>1</sup>
Posición total	\$ 1,179	0.42	0.040	33
Dinero <sup>2</sup>				
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,150	0.01	0.001	32
Derivados <sup>3</sup>	-	-	-	-
Divisas	29	0.41	1.400	1
Capitales	-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición; al 31 de diciembre de 2015 con una exposición de \$1,179 le corresponde un límite de \$300,000 pesos.
2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones de Call Money y divisas.
3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

La información cuantitativa para riesgo de mercado se muestra a continuación, al 31 de diciembre de 2014.

Portafolio	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2014			
	Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%) <sup>1</sup>
Posición total	\$ 1,072	0.002	0.0002	6.34
Dinero <sup>2</sup>				
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,072	0.002	0.0002	6.34
Derivados <sup>3</sup>	-	-	-	-
Divisas	-	-	-	-
Capitales	-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición; al 31 de diciembre de 2014 con una exposición de \$1,072 le corresponde un límite de \$33,000 pesos.
2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones de Call Money.
3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

Diariamente se calcula el VaR de mercado incluyendo las principales posiciones, activas y pasivas, sujetas a riesgo de mercado del balance general; el cual es también utilizado para la administración del riesgo por tasa de interés. El VaR diario promedio durante 2015, fue de \$237,628 pesos que corresponde a un 79.2% del límite calculado para la exposición al 31 de diciembre de 2015. El VaR diario promedio durante 2014, fue de \$1,958 pesos que corresponde a un 5.9% del último producto de ASRM x ICAP conocido al 31 de diciembre de 2014.

Como parte del proceso de administración del riesgo de mercado, se realizan pruebas de backtesting, sensibilidad y escenarios de estrés.

Mensualmente se realiza un backtesting para comparar las pérdidas y ganancias que se hubieran observado de haberse mantenido las mismas posiciones, considerando únicamente el cambio en valor debido a movimientos de mercado, contra el cálculo del valor en riesgo y así poder evaluar la bondad de la predicción; a la fecha, la prueba ha sido altamente efectiva en más de 97%.

Los análisis de sensibilidad realizados periódicamente, normalmente se consideran movimientos de ±100 puntos base en las tasas o factores de riesgo. Mientras que para la generación de escenarios de estrés, se consideran movimientos de ±150 puntos base en las tasas o factores de riesgos.

A continuación, se muestran las pruebas de sensibilidad y estrés al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente.

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2015			
	Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$ 1,179	0.42	0.74	1.02
Dinero:				
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,150	0.01	0.12	0.19
Divisas	29	0.41	0.62	0.83

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2014			
	Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$ 1,072	0.002	0.060	0.089
Dinero:				
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,072	0.002	0.060	0.089

Los ingresos por operaciones de tesorería al cierre de 2015, fueron de \$59, que representan el 0.4% del total de ingresos por intereses del Banco; la variación del ingreso de tesorería se realizó comparando el mismo concepto del año anterior, que fue de \$58.

	Ingresos por operaciones de tesorería		
	2015	2014	Variación (%)
Ingreso por operaciones de tesorería	\$ 59	58	1.7%
Total ingreso por intereses	15,434	12,878	20%
Ingresos por operaciones de tesorería (%)	0.4%	0.5%	(20%)

**Riesgo de liquidez-**

La administración del riesgo de liquidez incluye, al menos, la identificación, medición, establecimiento de límites y seguimiento de los riesgos o potenciales pérdidas ocasionadas por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para el Banco, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

El modelo de negocio del Banco está basado en su reputación como una institución sólida que siempre da respuesta a las necesidades de crédito de sus clientes, por lo tanto, la administración del riesgo de liquidez es un elemento esencial, previniendo oportunamente los diferenciales ocasionados por el "descalce" que pudiera existir entre sus principales posiciones en el riesgo de liquidez: los flujos de ingresos esperados (pago de créditos vigentes) y salidas proyectadas (gastos corrientes y colocación de nuevos créditos).

Las metodologías de medición utilizadas en la administración del riesgo de liquidez son:

- Análisis de brechas de liquidez, para el cálculo de las brechas de liquidez se consideran los principales activos y pasivos del Banco ya sea que éstos se registren dentro o fuera del balance general y se establecen bandas de vencimientos acordes a las características de los productos ofrecidos; finalmente para cada banda se establece un límite.
- VaR de Liquidez, para la medición del riesgo de liquidez, se define como la posibilidad de que las posiciones no puedan liquidarse en un día y es calculado como el VaR de mercado con un horizonte de 10 días.

Al 31 de diciembre de 2015, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra como sigue:

Análisis de brechas de liquidez (acumuladas) <sup>1</sup> 2015			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	7,855	79%	0%
31-60 días	13,481	135%	0%
61-90 días	17,944	179%	0%
91-120 días	19,626	196%	0%
121-180 días	20,900	209%	0%
181-270 días	19,266	193%	0%
271-360 días	19,669	197%	0%
361-720 días	15,405	154%	0%
721-1,080 días	13,909	139%	0%
1,081-1,440 días	9,726	97%	0%
1,441-1,800 días	(2,656)	(27%)	27%

Análisis de brechas de liquidez Al 31 de diciembre de 2015			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	7,855	79%	0%
31-60 días	5,626	135%	0%
61-90 días	4,467	179%	0%
91-120 días	1,682	196%	0%
121-180 días	1,275	209%	0%
181-270 días	(1,635)	193%	0%
271-360 días	403	197%	0%
361-720 días	(4,264)	154%	0%
721-1,080 días	(1,496)	139%	0%
1,081-1,440 días	(4,184)	97%	0%
1,441-1,800 días	(12,382)	(27%)	27%

<sup>1</sup> Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

\* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

Los activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2015, son de \$10,606.

Al 31 de diciembre de 2014, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra como sigue:

Análisis de brechas de liquidez (acumuladas) <sup>2</sup> 2014			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	5,389	61%	0%
31-60 días	4,761	116%	0%
61-90 días	3,491	156%	0%
91-120 días	1,546	173%	0%
121-180 días	1,049	185%	0%
181-270 días	635	192%	0%
271-360 días	(1,146)	179%	0%
361-720 días	(2,569)	150%	0%
721-1,080 días	(1,742)	130%	0%
1,081-1,440 días	(2,162)	105%	0%
1,441-1,800 días	(11,416)	(25%)	25%

Análisis de brechas de liquidez Al 31 de diciembre de 2014			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	5,389	61%	0%
31-60 días	10,150	116%	0%
61-90 días	13,641	156%	0%
91-120 días	15,187	173%	0%
121-180 días	16,216	185%	0%
181-270 días	16,851	192%	0%
271-360 días	15,705	179%	0%
361-720 días	13,136	150%	0%
721-1,080 días	11,394	130%	0%
1,081-1,440 días	9,233	105%	0%
1,441-1,800 días	(2,184)	(25%)	25%

<sup>2</sup> Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

\* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

Los activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2014, son de \$8,763.

Las diferencias de flujos (brechas) muestran excesos (mayores flujos activos que flujos pasivos) en las primeras bandas, lo que es natural al tipo de operación del Banco, debido a que el 90% de los activos considerados corresponden a los flujos de efectivo que provienen de la recuperación de los créditos, cuyo plazo promedio es cuatro meses y de inversiones a plazos menores a 180 días mientras que los flujos pasivos correspondientes a los financiamientos son contratados con vencimientos en el corto y mediano plazo, produciéndose una brecha acumulada a 360 días, al cierre de 2015, positiva de \$19,669. La brecha acumulada total resulta negativa.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez, al 31 de diciembre de 2015, se muestra a continuación:

2015	Valor	VaR Liquidez, 10 días Posición (%)	Uso del límite (%)*
VaR liquidez al 99%	\$ 1.34	0.115%	33.42%
Dinero			
Compra de valores	\$ -	-	-
Call Money	0.04	0.004%	1.28%
Divisas	1.30	0.111%	32.14%

\* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2015 con una exposición de \$1,179 le corresponde un límite de \$950,000 pesos.

El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2015 es de \$8,293.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez del mercado del Banco, al 31 de diciembre de 2014, se muestra a continuación:

2014	Valor	VaR Liquidez, 10 días Posición (%)	Uso del límite (%)*
VaR liquidez al 99%	\$ 0.0066	0.001%	6.33%
Dinero:			
Compra de valores	\$ -	-	-
Call Money	0.0066	0.001%	6.33%

\* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2014 con una exposición de \$1,072 le corresponde un límite de \$104,500 pesos.

El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2014 es de \$8,364.

El VaR de liquidez promedio de 2015 fue de \$751,446 pesos, lo que equivale a un 18% del límite calculado al 31 de diciembre de 2015 (\$4,100,000 pesos). Para la administración de riesgo de liquidez también se realizan pruebas de sensibilidad y estrés. El VaR de liquidez promedio de 2014 fue de \$6,191 pesos, lo que equivale a un 5.92% del capital neto conocido al 31 de diciembre de 2014 (\$104,500 pesos).

Periódicamente se evalúa la diversificación de las fuentes de financiamiento, asumiendo los límites de riesgos relacionados establecidos en el Capítulo III de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito sobre la Diversificación de Riesgos y la realización de Operaciones Activas y Pasivas. Dicha diversificación se evalúa mediante los indicadores de liquidez antes mencionados.

Adicionalmente, en cumplimiento de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito se cuenta con un Plan de Contingencia de Liquidez, cuyo objetivo es asegurar que el Banco sea capaz de cumplir sus obligaciones diarias bajo cualquier circunstancia incluso en una crisis de liquidez y que está incluido en el Manual de políticas y procedimientos para AIR.

Riesgo operacional (incluyendo riesgos legal y tecnológico).

El riesgo operacional se define y entiende en el Banco como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos, y comprende los riesgos tecnológico y legal.

La administración y control del riesgo operacional en el Banco incluye en su metodología los siguientes aspectos, entre otros:

Se identifican y documentan los procesos que describen el quehacer de cada área del Banco. Se cuenta con áreas dedicadas al desarrollo y documentación de los métodos, procedimientos y procesos dentro de la Dirección de Control Interno.

Se identifican y documentan los riesgos operacionales inherentes y los controles de los procesos que describen los procesos sustanciales del Banco en "Matrices de Riesgos y Controles"; adicionalmente, el área de auditoría interna ha implementado su modelo de auditoría con base en riesgos.

Se evalúan e informan las consecuencias que sobre el negocio generaría la materialización de los riesgos identificados a los responsables de las áreas implicadas; cada área debe ser consciente y practicar en el control y gestión de sus riesgos, a la Dirección General y al Comité de Riesgos.

Se mantiene una base de datos histórica que contiene el registro sistemático de los diferentes eventos de pérdida y su impacto en la contabilidad, debidamente identificados con la clasificación por unidades de negocio al interior del Banco, mismos que quedan registrados en el sistema de Riesgo Operacional.

Se ha establecido un nivel de tolerancia global para riesgo operacional, tomando en cuenta sus causas, orígenes o factores de riesgo.

Se registran los eventos de pérdida identificados tanto por el área de Riesgos como por las demás áreas del Banco, quienes tienen la responsabilidad de reportar cualquier evento de riesgo operacional que pueda presentar o haya presentado una pérdida para el Banco; lo anterior en el entorno de una cultura de riesgo.

Se registran sistemáticamente los eventos de pérdida por riesgo operacional incluyendo el tecnológico y legal, asociándolos a las líneas o unidades de negocio que corresponden así como al tipo de pérdida. El Banco considera a los eventos por fraude y daños a activos como sus principales exposiciones.

Se está trabajando con un Plan de Continuidad de Negocio (BCM), que incluye un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) orientado a los riesgos tecnológicos y un Plan de Contingencia de Negocio (BCP). La actualización de dichos planes es responsabilidad de los líderes nombrados para este fin.

**Riesgo tecnológico-**

Un aspecto importante en la administración del riesgo operacional es lo referente al riesgo tecnológico; entendido éste como la pérdida potencial por daños o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la presentación de los servicios del Banco con sus clientes. Se cuenta con políticas y procedimientos orientados a minimizar los impactos negativos por la materialización de riesgos tecnológicos como: archivo histórico de todas las operaciones y transacciones concertadas, conciliaciones diarias, políticas de contingencias en caso de: fallas en el suministro de energía, fallas en comunicaciones, actos de vandalismo, desastres naturales, entre otros.

Por la naturaleza y características del mercado atendido por el Banco, no se cuenta con canales de distribución para sus operaciones con clientes realizadas a través de internet.

**Riesgo legal-**

El Banco en relación a su administración del riesgo legal ha implementado políticas y procedimientos de minimización de este riesgo que consideran, entre otras cosas:

- i. Revisión y aprobación de todos los contratos por parte de la Dirección Jurídica para asegurar la adecuada instrumentación de convenios y contratos.

- ii. Administración detallada de facultades y poderes otorgados por el Consejo de Administración, con el fin de evitar su mal uso.
- iii. Procedimientos de archivo y custodia de contratos, convenios y otra información legal.
- iv. Elaboración de reportes de probabilidades de emisión de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables al Banco; dichos reportes se elaboran al menos de manera trimestral.

Al cierre de diciembre del 2015 y del 2014 el Nivel de Tolerancia, que por la forma en qué está definido puede entenderse como la Exposición al Riesgo Operacional de la Institución, es de 1.03% de su ingreso anualizado, estimado de manera mensual. Equivalente a \$160 para 2015 y \$134 para 2014, en promedio. Los eventos de pérdida materializados, asociados al riesgo operacional, durante el 2015 sumaron solo 0.17% y 0.24% en el 2014 como porcentaje de los Ingresos anualizados, en ambos años por debajo de la tolerancia máxima.

**24. PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS Y REGULATORIOS EMITIDOS RECIENTEMENTE-**

Con fecha 19 de mayo de 2014, la Comisión Bancaria publicó en el Diario Oficial de la Federación una resolución que modificó diversos artículos de las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, entre los cuales se modificó el Artículo 174 que hace referencia al Anexo 33 que contiene los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito. Dichas disposiciones entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2016, conforme a la resolución publicada el 23 de junio de 2015. Los principales criterios contables modificados se mencionan a continuación:

- A-2 "Aplicación de normas particulares"
- B-1 "Disponibilidades"
- C-3 "Partes relacionadas"

La Administración estima que los criterios contables antes mencionados no generarán efectos importantes en los estados financieros de Gentera.

El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF) ha emitido las NIF y Mejoras aplicables a la operación de Gentera que se mencionan a continuación:

- NIF C-2 "Inversión en instrumentos financieros"
- NIF C-3 "Cuentas por cobrar"
- NIF C-9 "Provisiones, Contingencias y Compromisos"
- NIF C-19 "Instrumentos financieros por pagar"
- NIF C-20 "Instrumentos de financiamiento por cobrar"

**NIF D-3 "Beneficios a los empleados"**

Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2016, con efectos retrospectivos, permitiendo su aplicación anticipada a partir del 1º de enero de 2015, y deja sin efecto las disposiciones que existían en la NIF D-3.

Entre los principales cambios que incluye se encuentran los siguientes:

- **Beneficios directos** – Se modificó la clasificación de los beneficios directos a corto plazo y se ratificó el reconocimiento de la Participación de los Trabajadores en la Utilidad (PTU) diferida.
- **Beneficios por terminación** – Se modificaron las bases para identificar cuando los pagos por desvinculación laboral realmente cumplen con las condiciones de beneficios postempleo y cuando son beneficios por terminación.
- **Beneficios post-empleo** – Se modificaron, entre otros, el reconocimiento contable de los planes multipatronales, planes gubernamentales y de entidades bajo control común; el reconocimiento del pasivo (activo) por beneficios definidos neto; las bases para la determinación de las hipótesis actuariales en la tasa de descuento; el reconocimiento del Costo Laboral de Servicios Pasados (CLSP) y de las Liquidaciones Anticipadas de Obligaciones (LAO).

- **Remediciones** – Se elimina, en el reconocimiento de los beneficios post-empleo, el enfoque del corredor o banda de fluctuación para el tratamiento de las ganancias y pérdidas del plan (GPP); por lo tanto se reconocen conforme se devengan, y su reconocimiento será directamente como remediciones en Otro Resultado Integral "ORI", exigiendo su reciclaje a la utilidad o pérdida neta del período bajo ciertas condiciones.
- **Techo de los activos del plan (AP)** – Identifica un techo del activo del plan especificando qué recursos aportados por la entidad no califican como tal.
- **Reconocimiento en resultados de MP, RP y LAO** – En los beneficios post-empleo todo el costo laboral del servicio pasado (CLSP) de las modificaciones al plan (MP), las reducciones de personal (RP) y las ganancias o las pérdidas por liquidaciones anticipadas de obligaciones (LAO) se reconocen inmediatamente en resultados.
- **Tasa de descuento** – Establece que la tasa de descuento de la OBD en los beneficios definidos se basa en tasas de bonos corporativos de alta calidad con un mercado profundo y, en su defecto, en tasas de bonos gubernamentales.
- **Beneficios por terminación** – Exige que se analice si los pagos por desvinculación o separación califican como beneficios por terminación o bien son beneficios postempleo, señalando que, si es un beneficio no acumulativo sin condiciones preexistentes de otorgamiento, es un beneficio por terminación, y, por lo tanto, establece que debe reconocerse hasta que se presente el evento. Sin embargo, si tiene condiciones preexistentes, ya sea por contrato, ley o por prácticas de pago, se considera un beneficio acumulativo y debe reconocerse como un beneficio post-empleo.

La Administración estima que el efecto por la adopción de la nueva NIF D-3 será un cargo en los resultados de ejercicios anteriores por \$65 y un cargo a otros resultados integrales por \$86, mismo que se irá reciclando a resultados durante la vida laboral remanente de los empleados. Dicha estimación se determinó utilizando una tasa de bonos gubernamentales para descontar los flujos a valor presente.

**Mejoras a las NIF 2016**

En diciembre de 2015 el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2016", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Las principales mejoras aplicables a la operación de Gentera, son las siguientes:

- NIF C-1 "Efectivo y equivalentes de efectivo"
- NIF C-2 "Instrumentos financieros"
- NIF B -2 "Estado de flujos de efectivo"
- NIF B-10 "Efectos de la inflación"
- Boletín C-9 "Pasivos, provisiones, activos y pasivos contingentes"

La Administración estima que tanto las nuevas NIF como sus mejoras, con excepción del efecto de la NIF D-3 revelado en el quinto párrafo de la hoja anterior, no generarán efectos importantes en los estados financieros de Gentera.

**Ing. Carlos Labarthe Costas**  
Director General

**Lic. Patricio Díez de Bonilla García Vallejo**  
Director Ejecutivo de Finanzas

**C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos**  
Auditor General Interno

**C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos**  
Contralor

## Información para inversionistas

G4-3, G4-5, G4-7

Genera, S.A.B. de C.V.  
Av. Insurgentes Sur 1458  
Col. Actipan, C.P. 03230  
México, D.F.

### PÁGINA WEB

[www.gentera.com.mx](http://www.gentera.com.mx)

### INFORME INTERACTIVO

[www.gentera.com.mx/informeannualsustentableweb2015](http://www.gentera.com.mx/informeannualsustentableweb2015)

### RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

[investor-relations@gentera.com.mx](mailto:investor-relations@gentera.com.mx)

Clave de pizarra en la Bolsa Mexicana de Valores durante 2015



GENERERA



### AUDITOR INDEPENDIENTE

KPMG, Cárdenas Dosal, S.C.

## Información de sustentabilidad

G4-31

Para mayor información o comentarios acerca de este informe, escríbenos a: [contacto@gentera.com.mx](mailto:contacto@gentera.com.mx)

